



近日,中央广播电视台《新闻联播》栏目,中央电视台新闻频道《朝闻天下》《新闻直播间》《午夜新闻》栏目,中央电视台财经频道《正点财经》等栏目,分别播出了城运控股公交李沧公司适老化服务的暖心画面,向全国人民传递了青岛公交适老化服务的探索力度和升温速度。多年来,该公司为更好满足老年乘客需求,以优化老年乘客出行环境为出发点,立足服务“小切口”,多次打通适老化堵点。

# 央视点赞青岛公交适老化服务

城运控股公交李沧公司打造敬老服务车厢多年 让城市更有温度



## 接连两天获央视点赞

14日晚,公交李沧公司适老化服务的暖心画面登上中央广播电视台《新闻联播》栏目、中央电视台新闻频道《新闻直播间》栏目和中央电视台财经频道《正点财经》栏目。15日,中央电视台新闻频道《朝闻天下》《午夜新闻》等栏目再次报道,点赞李沧巴士打造敬老爱老公交线路的服务举措。报道画面中,112路线驾驶员刘桂林驾车运行,一路微笑服务、一路精准停靠,方便老年乘客一步登车。

刘桂林所在的112路线由铁路青岛北站东广场开往海大崂山校区,串联起了多处居民区、学校和商圈,线路上老年乘客占比近四成。刚刚过去的全国“敬老月”里,针对112路线乘客群体结构,李沧巴士“蓝战士”创新组瞄准适老化公交服务,针对老年人日常出行中的上下车环节,为车辆加装测距雷达,助力驾驶员精细停靠。测距雷达安装后,进站停车时,公交车与站台边缘的间距较以往可缩短约20%,极大地便利了老年人登车。现下,“蓝战士”创新组已经在3部112路车上安装了测距雷达,乘客反馈都很不错。“适老化服务的探索还在进行中,后续我们会继续用手里的技术助力提升车厢服务,交出一份温暖答卷。”“蓝战士”创新组成员刘涛说道。

## 打造“敬老车厢”已持续多年

关爱老人是全社会的责任,在适老化服务探索的过程中,公交李沧公司致力于打造一批“敬老车厢”,让岛城老年人出行更加从容舒适。对内不断号召驾驶员关注老年乘客,在运行中及时为他们提供力所能及的帮助。

迈向更为美好的生活永远是一个推进的过程,2023年4月,为进一步扩大服务效能,该公司在老传统“换一把”特色服务的基础上,推出“换一把+”特色服务项目。鼓励驾驶员们以“为每一位有需要的乘客伸出援助之手”为宗旨,以“暖、稳、对、准”为关键,以“优无止境”为导向,聚焦“特色鲜明、群众满意、亮点突出”,不断提高服务意识、提升服务标准、打开服务思路、挖掘自身潜力,不断用新举措为老传统赋予新活力,合力打造贴合群众需求的温暖车厢,超出群众期待的特色车厢,乘客满意度百分之百的满分车厢。多年来,该公司驾驶员们积极响应号召,切实把关怀老年乘客作为习惯、当成责任,用心践行着



青岛公交适老化服务获赞。



公交驾驶员服务老年人。

当初“尊老敬老、爱老助老”的服务承诺。

## 适老化服务探索重在细节

适老化服务探索,重在细节。今年入秋以来,为让岛城老年人的秋冬季出行更加从容舒适,李沧巴士公司的驾驶员们纷纷“亮招”。9月初,303路线均衡考虑了沿线老年乘客日常出游、赶集乘车等多场景出行需求,为老年乘客等“慢出行”人群推出“心级”服务。李沧巴士第九分公司工作人员介绍,“心级”服务主要包含三部分内容:高峰时段,驾驶员会拿出时间转盘放置在驾驶室前方。运行时,结合实时发车间隔、道路拥堵情况等因素,估算下一

班车到站时间,利用停靠站的间隙将指针转到相应位置,给站台乘客提供出行参考;便民包裹是专为赶集乘车提供的,里面装有口罩、一次性手套、可降解塑料袋、封口夹、酒精湿巾和手帕纸。沿线李村大集开集时,驾驶员们会将便民包裹装进车厢里供老年乘客取用;氛围手拉宝,源于“4+5”公交亲情服务,公交工作人员将驾驶员们的服务承诺和公交卡通形象装进了手拉宝里,在车厢内营造了浓厚的敬老氛围。

10月份,考虑到天气转凉给老年人带来的出行困扰,李沧巴士9路公交车“上新”手工棉坐垫,为老年乘客打造温暖舒适的出行空间;11月,“蓝战士”创新组出手“锁温”美好出行,对112路全线车辆进行巡检,重点检查车门密封胶条是否松动、暖风系统是否正常,计划于11月20日前,将112路全线19部公交车上松动的车门密封胶条全部更换,所有的暖风系统检修完毕。

## “一米高度”汇聚“一米关爱”

特需乘客一直以来都是公交服务提升的关注群体,在适老化服务探索的同时,李沧巴士公司关注儿童出行,聚焦适童化公交服务,推出了408“快乐巴”线路,提出“六一”服务法(一米高度我关注、一本图书大家读、一人乘车我陪伴、一份安全我守护、一张笑脸传温暖、一车一景忆童年)。今年5月底,李沧巴士联合李沧区九水东路幼儿园对公交车厢进行了适童化改造,将408路全线7部公交车装扮成了以国产动画片为主题的“童年时光”主题车厢,携手构建儿童友好出行圈,为“一米高度”汇聚起了流动的“一米关爱”。5月29日上午,“快乐巴”启动仪式顺利举行,自此,408路“童年时光”主题车厢全部投入使用,李沧巴士“护苗行动”也正式启动。

记者了解到,“护苗行动”中,408路线驾驶员们多次与“小乘客”在车厢里进行座谈,征集“小乘客”关于公交出行、公交服务的意见建议。通过倾听儿童声音,创新适童化服务。8月30日,新学期开学前,408“快乐巴”开进李沧区实验小学,联合学校共同开展“开学安全第一课”主题活动,为一年级新生按下了新学期的“安全键”。

关于半年来投入“护苗行动”的实践体验,408路线驾驶员鲁梅告诉记者:“每一个儿童都值得被关爱,每一个儿童都需要好好呵护,在服务儿童出行的过程中,孩子们的笑脸激励我不断前行。”

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 记者 徐美中