

“感谢你们一路上的帮助和守护”

国铁济南局青岛客运段工作人员暖心服务 收获残疾人运动员的真诚点赞

早报10月18日讯 10月16日,由青岛开往杭州东的G284/1次列车上来一批特殊的乘客,他们是要去杭州参加亚残运会的运动员。为服务好这些旅客,国铁济南局青岛客运段超前谋划,全面部署,安全顺利地将他们送达杭州东站。一路上的温情服务,列车乘务人员收到了运动员的真诚点赞。

提前部署掌握服务要点

10月15日,列车开行前一日,国铁济南局青岛客运段接到聊城市残疾人联合会的协助通知,通知称21名残疾人运动员需要青岛客运段工作人员的帮助,他们身体部分残疾,但凭借着自己的努力成功入选了中国残疾人国际象棋和围棋国家集训队,本次前往杭州东站正是要代表国家队征战杭州亚残运会。

G284/1次列车长刘建雷在接到车队通知后,立即着手准备。他仔细对近几日列车客座率、周转量进行分析,对客流较大的时间段和车站提前做好旅客疏导预案,方便运动员及重点旅客快速上车,避免列车晚点。此外,刘建雷还组织乘务员开展服务礼仪训练,熟练掌握对重点旅客的服务流程和话术,为运动员们营造良好的乘车环境。

早报10月18日讯 公交车是城市文明的重要窗口,在穿梭于大街小巷的一辆辆公交车上,每天都有热情服务、助人为乐的暖心故事。老人携带行李出行不便,驾驶员上前帮忙;路遇火情,驾驶员下车及时扑救……近日,青岛城运控股公交集团崂山巴士公司公交驾驶员们用实际行动传递满满的正能量,持续擦亮城市文明的流动窗口。

暖心助老传递正能量

10月17日上午,青岛城运控股公交集团崂山巴士公司接到表扬电话,一位市民在电话中称老人乘坐382路公交车时驾驶员帮忙搬抬重物。

10月13日13时13分,驾驶员唐秀春驾车行驶到松岭路辽阳东路站,发现站台上有一对行动缓慢还提着重物的夫妇,见老人行动不便,唐秀春下车将老人搀扶上车,并且帮他们把重物提上车。“您坐稳扶好,一会儿到站我过来帮你们,不要着急。”唐秀春说。车辆到达站点,唐秀春停稳车再次来到老人身边,搀扶老人下车,并帮老人把重物提下车,考虑到老人行动不便,他还叮嘱老人过马路要注意安全。唐秀春的举动让老人连连道谢,车上其他乘客也纷纷为其点赞。

司机乘客守护7岁儿童

“308路的师傅既细心又热心,作为家长我太感谢他了。”10月16日上午,青岛城运控股公交集团崂山巴士公司接到乘客王女士的电话,表扬308路驾驶员吕兴辉热情细心的服务。

10月15日18时10分,王女士在标山路上清路站将7岁女儿送上308路公



青岛客运段乘务人员贴心服务残疾人运动员。

全程有服务全程有温度

“各位旅客,列车与站台缝隙较大,请注意脚下安全。”10月16日9时21分,列车停靠在济南站,刘建雷在站台上边疏导旅客有序上下车,一边安排乘务人员将5号车厢座椅调整至一定倾斜角度,便于残疾人运动员正常通行。随后,

刘建雷把运动员的轮椅全部折叠放置在列车特定区域,并放上“重点旅客标识”。当一切工作就绪后,列车关闭车门缓缓驶出济南站。

“欢迎各位旅客乘车,您所在的是5号车厢,无障碍卫生间在车厢后端,洗手台、垃圾桶在车厢前端。”刘建雷为残疾人运动员详细介绍车厢设备设施位置,并逐个进行安全提示。同时,他与乘务

人员将运动员的行李一一确认,将每个人的行李上贴上名字、电话等信息,确保行李不错拿、不漏拿。

为保障亚残运会参赛人员的安全乘车,进一步提升重点旅客的乘车体验,刘建雷将开车后、运行中、到站前作为重点时段,将途中服务、到站引导作为重点事项,提炼总结出“三时段两重点”服务方法,及时捕捉重点旅客乘车需求,随时为他们提供贴心服务,确保全程有关心、全程有服务、全程有温度。

温情服务收获真诚点赞

10月16日13时36分,列车抵达杭州东站,到站前,刘建雷与乘务人员提前疏导,让5号车厢后部旅客、6号车厢旅客从车厢另一侧车门下车,避免造成车门口拥挤。在列车停稳后,乘务人员将座椅调整至合适角度,将21名运动员扶到轮椅上,安全推至站台。

“列车到站前,我们提前与车站工作人员取得联系,申请开启绿色出站通道,方便运动员快速出站。”刘建雷说。看到青岛客运段工作人员无微不至的服务,国际象棋国家集训队队员黄国辉为他们点赞:“感谢一路上列车工作人员的热心帮助和暖心守护,有机会我还要再乘坐这趟列车。”

(观海新闻/青岛早报记者 邹忠昊 通讯员 翟祚珩 摄影报道)

青岛街头,好司机传递满满正能量

青岛城运控股公交集团崂山巴士公司公交驾驶员扶老助幼暖人心



驾驶员吕兴辉和乘客照看独自乘车的女童。 监控视频截图

交车,并告诉驾驶员孩子会在宁夏路镇江路站下车,到时候会有亲戚在站点接走孩子。18时15分,车辆行驶到宁夏路镇江路后,吕兴辉看到小女孩下车后并没有大人前来接应,由于天色已晚,吕兴辉不放心,在向车上的乘客解释并取得理解后,他下车将小女孩带回车厢,与热心乘客一起联系家长。原来是家长没有沟通好,联系上家长后,吕兴辉和热心乘客陪着小女孩等待。之后,小女孩的亲戚赶到现场,“太感谢你们了!幸亏有你们的帮助,不然孩子下车找不到我,后果不堪设想。”前来接应小女孩的亲戚说,

看到小女孩安全回到家人身边,吕兴辉才重新投入营运。

路遇火情驾驶员飞奔上前

10月13日中午,市南区香港中路燕儿岛路路口一处垃圾箱突然起火,冒出浓烟。青岛城运控股公交集团崂山巴士公司125路驾驶员徐国明发现后,迅速反应,紧急扑救,及时控制了火情。

据车载监控显示,13日11时许,徐国明行驶至香港中路燕儿岛路路口,发现路边的垃圾箱冒出浓烟,火势逐渐加



驾驶员唐秀春帮助老人搬抬重物。 监控视频截图

大。“起火的垃圾箱靠近绿化带,随时会有蔓延的风险。”见此情景,徐国明来不及多想,将车停在安全地带,跟乘客说明情况后迅速拿起灭火器跑下车,对准垃圾箱内的着火点喷射灭火,很快,火势得到控制,徐国明反复确认不会复燃后才重新返回驾驶室,乘客纷纷为徐国明及时灭火点赞。面对乘客的表扬,徐国明表示,“这都是举手之劳,我们公司定期会开展消防演练、急救培训等,遇到这种情况,主动出手也是应该的。”

(观海新闻/青岛早报记者 吴冰冰 通讯员 蓝倩云)