

铿锵玫瑰

东胜区“巾帼线路”先进事迹纪实

“巾帼示范线路”现有女驾驶员31名,平均年龄38岁。线路配备16辆10.5米福田欧群新型气电混合动力城市客车,是东胜地区首批新能源客车,线路全程14.2公里,间隔7.5分钟,沿途设立28个公交站点,全年运行里程90万公里、运送乘客294万人次。线路起点为国电公司,终点为金城豪庭,途经车站、医院、学校、商业中心等繁华地带,是集团运营线路中客流量集中、影响力和关注度较高的公交线路之一。

该线路以“创新流动文化载体,打造特色品牌线路”为出发点,积极发扬团队精神,以真诚踏实的工作作风不断提高整体服务水平,把乘客的需要作为公交人的追求,把十米车厢建成传播文明新风的阵地,用汗水擦亮了城市文明的“窗口”。

文/宋建文



天安公交集团代表颁奖



1路车驾驶员与领导合影

以优化服务为目标 苦练岗位技能

为提高驾驶技能,熟悉简单的车辆维护技术,在集团带领下,驾驶员们不怕劳累,向公司机务技术人员虚心请教,学习新技术、新工艺,特别是在提高车辆节能减排能力和常见故障的排除方面,专心记、用心学。

驾驶员坚持做好车辆的“三检”工作,发现问题及时处理,使车辆始终保持良好状态。驾驶员们还经常观摩优秀驾驶员的规范服务,请教优质服务的先进经验,不断沟通交流,推进了公交整体服务质量的全面提升。与往年相比,2017年服务违纪下降86.5%。

以真情服务为宗旨 营造温馨之家

为了让乘客享受到贴心的服务,感受温馨的车厢氛围,在车厢文化创建营造方面,重点突出中华传统美德,以巾帼英雄为学习榜样,以鄂尔多斯市市花-马兰花为渲染主题,结合蒙元文化主流,形成树榜样新风尚、学名人名言警句、讲文明尊老爱幼的车厢文化走廊,为市民营造温馨、舒适的乘车环境。

充分发挥女性甜美细腻的特性,以优质的服务赢得乘客的一致赞扬,2017年投诉率下降75%,巾帼线路以贴心周到的服务成为东胜区一道亮丽的风景线!

以无私奉献为准则 架设爱的桥梁

巾帼线路全体驾驶员们心往一处想,劲往一处使,始终保持着团结友爱、互帮互助、共同进步的良好传统。司机王亚飞从家到停车场骑电动车要二十分钟,同班的司机郭燕常常帮她提前启动车辆,检查气路、灯光等出车前的准备工作,确保王亚飞一上车就可以出发。司机刘焕平身体不适,医生要她休息一个月,而她只休息半个月就上班了,她说每天上班习惯了,一天见不到乘客心里少了点什么。前不久,女司机杜俊珍的孩子生病,丈夫又出差在外,为了不影响线路的正常运转,她连夜让父母赶来照顾孩子,自己则按时出车。

去年9月,巾帼专线299号车驾驶员李慧在终点站打扫车厢时,发现了一台笔记本电脑,她立即联系队长将电脑送到公司。丢失电脑的是一位外地来东胜的乘客,抱着试一试的心态,失主找到东胜公司,当他看到失而复得的电脑时很激动,当即拿出二千元现金感谢李慧,李慧婉言谢绝了,之后失主送来了“拾金不昧”的锦旗表示感谢。

3月1日,家住柴家梁村的杜大爷坐在城区1路公交车上发出了这样的感叹,杜大爷说:“自己每次乘坐这趟公交车时,总会感受到驾驶员们春天般的温暖和宾至如归的服务。”遇到行动不便的乘客上下车时,她们总

是热心地搀一把、安排座位;遇有晕车的乘客时,她们总是及时帮一把;看到乘客急着赶车奔向站牌时,她们都会耐心等一会儿……他们用自己贴心的、优质的服务让车厢满载着情和爱!

以互联网大数据为平台 助力智能公交

2017年,天安公交集团投入大量资金,在巾帼专线上升级智能调度系统,实现4G无线实时图像传输、车辆预警功能,推广手机APP,着手建设智慧公交,为乘客乘坐公交提供全程服务。通过APP可以体验公交实时查询、定制公交、服务评价等应用功能;11月份,集团携手腾讯科技,在鄂尔多斯地区正式推出微信扫码乘车智慧交通体验,助力广大市民“码”上出行。新科技的投入使用,使1路公交车真正实现了智能服务。

开展创建“巾帼标兵岗”活动以来,共收到表扬信12封之多,锦旗七面。提起东胜区巾帼专线,乘客们无不竖起大拇指,她们树立了公交服务样板形象,推动了东胜区公交事业的发展。

服务无止境,对她们来说,在服务百姓的道路上,还存在这样或那样的问题,今后,她们将进一步苦练技能、优化服务,全力以赴为老百姓服务好,为广大乘客带去微笑、带去安全、带去便捷的出行方式。



1路车上线启动仪式



集团代表参加自治区女职工业会议



自治区五一表彰颁奖现场



1路车运行中



巾帼标兵岗 欢迎乘坐巾帼专线