

全国巾帼文明岗“茜茜线路”公交班组

如今,在滁城主次干道上,一辆辆干净整洁的新能源公交车往来穿梭,为人们的出行带来快捷方便。公交承载着一座城市的进程,也传递着城市的文明。近年来,滁州市交通运输局、市公交公司深入推进滁城文明创建,着力打造文明公交窗口形象,持续为广大市民提供舒适、便捷、安全、绿色、文明的公交出行环境,大力开展以“全国五一劳动奖章”获得者、部级劳模林茜茜命名的“茜茜线路”公交优质服务品牌创建,践行公交为民的服务宗旨,以品牌标杆为引领,全面推进公交优质服务再提升,用实际行动为我市创建全国文明城市添砖加瓦。

文明公交让美丽滁城更文明

滁州市交通运输局以“茜茜线路”公交品牌建设推进文明创建

徐军 徐婷婷

发挥劳模引领 打造公交闪亮“名片”

清晨6点,滁州公交“茜茜线路”路长林茜茜如往常一样准时驾驶公交车驶离城南公交换乘中心,在公交线路上开始了一天忙碌的工作。

每天发车前,林茜茜都会提前对车辆进行例行安全检查,清洁车厢卫生,消杀座椅扶手,打开空调……精心做好发车前各项准备,目的不外乎只有一个,那就是为乘客提供舒适的乘车环境。

斑马线礼让、文明驾驶、礼貌用语、尊老爱幼,这些对于林茜茜来说已成为一种日常文明驾驶习惯:“开了这么久公交,我也慢慢养成好习惯,比如安全慢驶、斑马线前礼让行人、老人坐稳再启动、路面有积水缓慢通过……”

作为市公交公司目前唯一一条三星级公交线路的“茜茜线路”,其前身是K1路“巾帼文明线”,该线路于2010年10月10日开通,全长14.5公里,配置18台纯电动空调车,日运行220趟次,日载乘客约0.5万人次。



市交通运输局召开“茜茜线路”品牌创建工作推进会

K1路在路长林茜茜带领下,秉承“公交优先,公交必须优秀”的运营理念,不断创新服务方法,提升团队文明素质,深入开展建功立业活动,重安全、优服务、强基础、提素质,努力打造线路精品服务。2015年该线路被评为“全省道路运输系统文明窗口”,2017年被评为“全省交通运输行业文明示范窗口”,2021年被全国妇女联合会授予“全国巾帼文明岗”称号。

为了进一步弘扬劳模精神,发挥标杆引领作用,以点带面推进公交优质服务提质增效,2021年,由交通运输局牵头、市公交公司实施,以党建为引领,全力打造“茜茜线路”公交优质服务品牌,将原K1路更名为“茜茜线路”,大力开展“一日一练、一周一技、一月一考”、安全检查月、节能减排日等灵活多样的岗位练兵活动,全面提升岗位人员的技术水平。制定“巾帼文明示范岗”考评管理办法,开展“双星工程”建设,积极创建“五个一流”车队的工作目标,即一流的员工素质、一流的管理流程、一流的人文环境、一流的车容设施、一流的服务水平,坚持以“巾帼文明岗”的服务标准严格要求。通过创新工作方法,锻造团队精神,锤炼服务品质,持续擦亮“茜茜线路”公交优质服务品牌,不断取得新成效。

夯实品牌基础 提升优质服务能力

“欢迎您乘坐全国巾帼文明岗茜茜线路,上车请站稳扶牢,注意乘车安全,文明出行,和谐你我。”一辆辆干净整洁的“茜茜线路”公交车缓缓驶入鲜鱼巷口站台。车还未停稳,车辆前部的“茜茜线路”标识牌就映入眼眸。

“茜茜线路公交车我特别爱坐。有一次买菜回家,我的口罩不知道掉哪了,一上车,师傅就给我拿了一个新的。你再看这车厢,布置得像家一样。”家住鲜鱼巷口的张阿姨经常乘坐“茜茜线路”公交车,对该线路的服务赞不绝口。

干净整洁的容貌、规范文明的服务、全神贯注的驾驶,是很多市民对乘坐“茜茜线路”公交车的印象。路长林茜茜说:“公交车是体现城市文明的流动窗口,无论何时也不能衣冠不整,毁了咱们滁州的形象,尤其是外地乘客来到滁州的时候,更要让他们看到的是一个整洁的、文明的城市公交形象。”

近年来,在打造“茜茜线路”公交优质服务品牌创建中,市交通运输局多次召开“茜茜线路”创建推进会,擘画项目内容,公交公司通过更新线路车辆语音报站及LED屏有关内容,重新设计“茜茜线路”标识牌,给线路驾驶员配置新款“制式工作服”提升整体形象,让车辆在营运过程中潜移默化地向市民宣贯文明出行、绿色出行,充分发挥“茜茜线路”的示范带动作用。同时,重新选址打造“茜茜工作室”,通过扩大工作室面积,按不同类型工作用途合理规划分区,增加了工作室的实用性。结合林茜茜本人工作情况,以实际工作内容为主线,升级配备信息化多媒体会议室,新增简洁、大方具有良好视觉感的荣誉展示墙、柜等。细致梳理、充分展现该品牌线路的爱岗、敬业、奉献精神及发展历程。

路长林茜茜更是一直注重发挥好劳模示范引领作用,她经常利用休息时间参加市总工会、市交通运输局组织举办的“劳模大讲堂”“劳模授课”等活动,宣讲好党的二十大精神,讲述自己的先进事迹,做好“传帮带”,展示出新时代工人阶级的崇高品格,弘扬劳模精神,凝聚奋进力量。

温馨微笑交通 传递城市文明新风

“你好,欢迎乘坐,请拉稳把手。”“请您站稳,请往里走。”“需要下车的乘客请两边看看,注意安全。”……当车门打开,看到乘客上来,无论是“熟脸”还是陌生人,林茜茜都会微微侧身,点头微笑。一声声热情而温暖的提醒如涓涓细流渗透进每一位乘客心间,温暖着他们的出行路。

“每次乘坐‘茜茜线路’的时候,车门刚一打开,就能看到茜茜热情洋溢的笑容,让你整个人坐车的心情一下子就快乐了许多。”经常坐该线路去市区超市的刘大爷,谈起林茜茜,脸上也是笑开了花,不乏赞美之词。

微笑是世上最美丽的语言,也是城市最靓丽的名片。林茜茜带领“茜茜线路”团队经过多年工作探索,创新总结出“五点”工作法:微笑多一点;照顾全一点;解答细一点;提醒早一点;驾驶稳一点。

每到公交站点时,“茜茜线路”的驾驶员们都会温馨提示乘客有序上下车,不要拥挤,照顾好身边的老人和小孩,大家上车后尽量向车厢后边走,让其他乘客顺利上车。如果在车厢里有小孩吃零食或是带竹签的食物,他们会告知家长这样非常危险,请孩子停止食用,避免因车辆晃动引起不必要的伤害;如果小孩子随意走动,他们更会提醒家长和小孩一定坐好,避免碰撞身体。

在林茜茜的引领带动下,“茜茜线路”还涌现出“滁州好人”王晓景、“市窗口行业服务明星”王本友等一批先进典型。

“茜茜线路”工作中暖心事件频出,成为传播文明、弘扬正气的流动走廊,不断向社会传递着文明公交新风尚。近年来该线路驾驶员郭兆芳等拾金不昧事件达30余起,累计金额近10万元,几乎每天都有驾驶员捡拾手机、背包、雨伞等物归原主的好人好事。以“茜茜工作室”为载体,休息期间的驾驶员广泛参加文明劝导、交通劝导、无偿献血、“周五一小时”等志愿服务活动,通过形式多样、内容丰富的志愿服务活动,不断传递社会文明新风尚。

“茜茜线路”的“蝶变”,不仅只是一条公交线路、一个公司的缩影,更是滁州交通人改革创新、锐意进取,持续提升高品质服务的真实写照。接下来,市交通运输局将持续提升服务管理能力,把优质高效的服务和“畅安舒美”的交通环境,进一步融入到滁州全国文明城市常态化建设的大格局中,用心用情用力绽放文明公交新形象,为新时代美丽滁州做出新的贡献。



强化公共服务能力建设 扎实推进民生交通运输

由市级文明单位 全椒县交通运输局 特约刊登