

创新公交服务模式 助力创建文明城市

# “乘公交，我们带您游大同”

本报记者 双红

国庆假期，我市多条公交线路推出的“乘公交，我们带您游大同”，赢得市民和游客一致好评。有网友乘车过程中拍下短视频，通过网络平台播放，吸粉无数。一名外地网友在抖音评论区留言：大同的景美，公交司机也美！

“乘公交，我们带您游大同”由市公交三分公司“冯冰线路”驾驶员冯冰首创。在保证行车安全的前提下，驾驶员利用等信号灯的时间，向乘客介绍大同的旅游景点。从2019年起，冯冰将这种服务模式手把手地传授给其他线路的驾驶员，目前已有6条线路的10余名驾驶员陆续在运营中运用，使公交优质服务进一步提升。连日来，记者登车采访，体验了其中4位驾驶员的温情服务。

冯冰

## “把我们美丽的家乡宣传好”



冯冰搀扶老年人上车

“各位乘客您好！欢迎乘坐‘冯冰线路’970号公交车，本车从大同公交三分公司始发，开往大同五中，单程运行10公里，大约运行40分钟，一路上您有什么需求请随时提出，我们将为您竭诚服务。”10月3日8时许，记者坐上冯冰驾驶的公交车，冯师傅热情的微笑和亲切的问候语，让乘客如沐春风。

冯冰说：“从2008年起，我市开始古城保护和修复工程，我就萌发了在服务乘客过程中穿插介绍我市旅游景点的愿望，经过十几年的摸索与实践，对10多处重点旅游景点2500多字的介绍文稿，现在已熟记于心，看到越来越多的驾驶员加入到创新服务模式中，特别欣慰。”

车辆运行过程中，10多处旅游景点的介绍需要在哪个路段播报，冯师傅力求在实用上下功夫。车辆行至大同火车站时，上来的外地游客较多，冯师傅会用简短的文字介绍我市地理位置、各级文物保护单位的数量、著名旅游景点及目前向游客免费开放的旅游景点；车辆途经西城墙时，冯师傅会重点介绍西城墙、城墙的乾楼、西城墙带状公园以及大同规划展览馆，乘客可隔着车窗一边听冯师傅介绍一边“游览”，非常惬意；当车辆行至公交四公司站点附近时，因这里可转乘3路公交车直达云冈石窟，冯师傅会重点介绍云冈石窟景区。

一位在大同火车站下车的外地乘客，下车前走到冯师傅面前，感动地说：“感谢您的服务，坐上您的公交车不仅长知识，心情也非常愉悦，下次来大同，希望还能再坐您的车。”

张丽芳

## “创新服务让车厢更文明更和谐”



张丽芳(左)为游客介绍大同旅游景点

从售票员做起到如今的11路驾驶员，张丽芳已在公交车上度过了27个春秋，她对这个行业有着深厚的情感。自冯冰推广创新服务以来，她虚心向冯师傅学习，并结合自己线路特点，将冯师傅介绍的10多处旅游景点内容进行了重新梳理和总结。为了熟记这些内容，她将其分别写在32K纸上，装订成册，随身携带，有空就背，做到脱口而出。从今年5月起，张丽芳开始在运营中尝试这种服务模式。

“各位乘客您好，欢迎您来到大同，现在为您介绍一下云冈石窟。云冈石窟位于大同市城西16公里的武州山南麓，武州川北岸……”10月3日11时许，张丽芳的一段关于云冈石窟景区的讲解，赢得车上乘客阵阵赞叹。“经常坐这位师傅的车，一直以为她在播放录好的音，不久前我才发现是在现场讲解，而且还不影响开车，真是不容易呀！”乘客魏女士说。

张丽芳说：“大同的旅游景点太多了，每给乘客讲一次，自己作为大同人的自豪感也会油然而生，所以现在我不是为了讲解而讲解，而是发自内心地爱我们的家乡。”11路公交车沿途有50个站点，张丽芳会合理运用车辆等信号灯的时间，随时切换到某一处旅游景点的介绍中。

除了向乘客介绍旅游景点外，在运营中，张丽芳格外关心每一位乘车的老年人，一句句关爱的话语，如同对待自己的父母。张丽芳的行为也感动着乘客，大家纷纷给老年人让座。

车辆行至云中路兴同里小区附近时，一位乘客将一部手机遗落在座位上的手机转交给张丽芳，那一刻车厢内响起阵阵掌声，大家纷纷赞叹，大同的景美，大同公交司机的服务好，大同人的素质也是棒棒哒！“创新服务让车厢更文明、更和谐！”张丽芳说。

刘俊

## “能为家乡做宣传，感到特别欣慰”



刘俊驾车运行

今年46岁的刘俊是28路的驾驶员，从业28年来，他用爱心、耐心、责任心温暖着每一位乘客。刘俊也因此获得“省五一劳动奖”“忠于职守、勇斗歹徒先进个人”“大同市劳动竞赛一等奖”“优秀驾驶员”“山西省劳动模范”等荣誉称号。

“欢迎您来到美丽的大同！目前我市已向游客免费开放的旅游景点有九龙壁、善化寺、古城墙……”“前方我们看到的古城墙，始建于明代洪武五年……”“现在我们看到这座酷似北京人民大会堂的建筑，是大同上世纪70年代的地标性建筑……”4日11时许，当刘俊驾驶着公交车行至魏都大道迎泽街口附近时，刘俊开始现场讲解我市免费开放的旅游景点以及古城墙、规划展览馆等，娓娓道来，就像一位专业导游。

“这位师傅服务态度好，还把咱大同的旅游景点宣传得这么好，每次坐上他的车，心情就特别好。”车上的一位乘客说。

台上一分钟，台下十年功。刘俊说，冯冰师傅的优质服务一直是他学习的榜样，从2015年起，他也学着冯师傅购买了一台扩音器，学习如何在扩音器的助力下，将问候语、车辆转乘信息等加入到日常服务中。从2019年起，他第一个向冯师傅学习创新服务模式，并在线路上实践，得到了许多游客和市民的认可。

不久前，有4名外地游客来同旅游，下车前与他合影，并将他讲解景点的视频在网上转发。“作为一名公交司机能为家乡作宣传，我感到特别欣慰。”

“这种创新服务得到了广大市民的认可，有一次一位市民沿途听我介绍完景点后，在车上为我即兴作诗，并在车厢内朗读，乘客纷纷鼓掌，那一刻，温馨愉悦的感觉在车厢里流淌。”刘俊说。

王见效

## “用创新服务践行初心与使命”



王见效认真擦车

“北魏平城明堂是中国历史上的四大明堂之一，是北魏帝王举行朝会、祭祀、庆赏等大典的地方……”4日15时许，604路公交车途经明堂公园时，驾驶员王见效开始了景点介绍。此刻窗外下着绵绵秋雨，王见效热情的讲解让乘客倍感温暖。

今年44岁的王见效是一名有着10多年党龄的党员，从国有煤矿的工人到如今的公交驾驶员，他一直都用“干一行、爱一行、钻一行”的工作态度严格要求自己。2017年，王见效调入市公交公司当上驾驶员，虽然是公交行业的一名新人，但他勤奋好学、努力上进，如今已是该公司三星级驾驶员，今年还被公司评为优秀党员。

王见效说，604路公交车线路从云冈区市公交二分公司始发，终点站在大同汽车客运东站，全长26公里，途经21个站点。这条线路不仅是接送南来北往游客的第一站，也是贯通云冈区、恒安新区与平城区的一条交通大动脉。为了把优质的服务带给每一位游客和市民，他上岗后的第一件事就是购买了一台扩音器，学习其他线路驾驶员的经验，问候乘客、提供转乘信息服务。普通话不标准，他就利用业余时间，一遍一遍地练习。从去年开始，他加入冯冰师傅建立的优质服务交流群，学习“乘公交，我们带您游大同”创新服务模式。

如今御东新区五大场馆成了市民的网红打卡地，尤其到了周末和节假日，云冈区、恒安新区的市民大都选择乘坐604路公交车来场馆。连日来，王见效正在收集五大场馆的相关资料，打算尽快在营运中将场馆介绍给乘客。

“除景点介绍外，我每天会用一段生活化的语言，为乘客播报天气预报，将一份更加细致的关爱传递给乘客，用创新服务践行党员的初心与使命！”王见效说。