

酷热中坚守 平凡中坚持



刘大明是一公司长途汽车站换乘中心的一名管理员，主要负责换乘中心的环境卫生和执勤工作。虽然也属于公交行业中的一份子，可很少有人关注到这个岗位。同所有换乘中心的工作人员一样，一年四季，无论严寒酷暑，他都长期在户外工作。经常在长途车站换乘中心乘车的乘客可能都会留意这个年轻而又忙碌的身影，他肩膀上挎着铁簸箕，手里拿着扫帚，认真地清扫每个角落的垃圾。除了清扫垃圾，刘大明还要负责把换乘中心300余辆公交车垃圾桶的垃圾统一回收，运送到场站外距离较远的垃圾站。每日，他都要推着垃圾车往返数趟，经常累得汗流浹背。一年四季，不管刮风下雨还是艳阳高照，他都重复着这单调枯燥的体力活。这样辛苦的工作，刘大明却干的津津有味，任劳任怨。他甚至主动放弃每个月的休班，每日坚持在自己的岗位上。就是这样一位普通的公交人，在平凡的工作岗位上创造着“不平凡”，用行动诠释了公交人的奉献精神。



为确保气瓶能够安全使用，大修厂定期对集团公司所属天然气车辆气瓶进行更换和送检。有的车辆钢瓶安装在车体上方，有的安装在车体下方，这就要求维修人员在进行钢瓶拆装时要借助梯子和叉车进行高空作业和车下地沟作业。他们挥汗如雨，衣服干了又湿，湿了又干，没有任何抱怨，始终默默奉献着。（大修厂）

电瓶上附着的灰尘会妨碍电瓶的散热。电车电瓶散热不好，就会影响车辆行驶性能，容易发生事故。修理工作需要定期清洁电瓶。高温酷暑中，他们带着口罩，背着鼓风机，认真清洁电瓶，整个人被烟尘包围。头发上，脸上，即便是围着口罩，穿上工



衣服，地面也已被汗水打湿。（北城修理厂）

地沟，类似于地貌上的盆地，是车辆维修的专业场地，用于车辆底部

在公共设施上随意张贴小广告的行为不仅破坏了市容环境，而且干扰了市民正常浏览站牌信息。4路队长王学军在烈日下认真清理小广告，虽然汗水浸湿了衣衫，但是站牌又恢复了干净整洁。（三公司）

27路武德停车场地处偏远，基础设施长期无人维护，27路队长张玉强自费购买水泥沙子，在烈日下带领驾驶员与管理人員修理停车场地面，受到周边居民与乘客们的一致感谢。（三公司）



半个小时，往往出一趟抢修，回来就像蒸了一个桑拿浴，而这样的工作，他们一天就要经历3—4次。（大修厂）

维修。因为其特殊的构造，再加上车辆底部的热气排放，地沟里的温度能达到50几度，一次作业完成，衣服能拧出半桶水。（北城修理厂）

27路武德停车场地处偏远，基础设施长期无人维护，27路队长张玉强自费购买水泥沙子，在烈日下带领驾驶员与管理人員修理停车场地面，受到周边居民与乘客们的一致感谢。（三公司）



临沂掌上公交客户端
客户端主要功能亮点

- 1.线路查询：该功能支持输入线路数字或终点站名称，输入线路名（或终点站名后），将出现满足输入条件的所有线路信息，且同时自动显示方向及终点站名称，便于用户选择。
- 2.综合搜索功能：系统输入任意信息，系统将弹出：线路、站名或地点地名等信息，系统将自动联想，可显示线路、站点、地点等查询结果。
- 3.实时站牌：可显示全线路方向上的所有实时运营的车辆、最近2辆车的实时到站文字提示信息，可以选择提醒站数距离、可以开关响铃、显示线路信息；同时在点击某个站点后可分别进行：该站周边的分类搜索、经过该站的全部线路实时数据、以及进入地图模式查看车辆信息。
- 4.换乘查询：换乘方案查询支持：地点到地点、地点到站名，以及我的位置到地点或站点等；也支持选取地图上的任意点进行查询；在输入起点及终点后，系统能给出满足条件的主要乘车方案供用户选择，并支持对结果的归类排序罗列；



临沂市公共交通集团有限公司主办 2016年7月25日 星期一 (总第41期) 电话:0539-8313159

集团公司召开庆祝建党95周年暨“两学一做”学习教育专题党课会议



近日，集团公司党委召开了庆祝

建党95周年暨“两学一做”学习教育专题党课会议，集团公司党委委员、公司全体党员和入党积极分子共150余人参加会议。

会上，集团公司党委委员、副总经理王德成传达了习近平总书记在庆祝建党95周年会上的重要讲话，全体党员认真聆听，大家纷纷记录、领会会议精神，共同回顾中国共产党的伟大发展历程，大家倍受鼓舞。

随后，集团公司党委委员、副总

经理陈学军宣读了市交通运输局《关于表彰先进党支部、优秀党务工作者和优秀共产党员的决定》，表彰了2个“先进基层党组织”、17名“优秀共产党员”和2名“优秀党务工作者”。

集团公司党委书记、董事长、总经理谢磊为全体党员上了一堂生动的党课，在讲话中认真回顾了九十五年来中国共产党所走过的光辉历史，全面总结了今年上半年工作所取得的成

绩和存在的差距，并强调了“两学一做”学习教育的重要性。党课要求开展“两学一做”学习教育，基础在学，关键在做。把全面从严治党落实到每个支部、每名党员。要突出问题导向，学要带着问题学，做要针对问题改，把合格的标尺立起来，把做人做事的底线划出来，把党员的先锋形象树起来，用行动体现信仰信念的力量。

最后，大会在庄严的《国际歌》声中闭幕。（政工部）

集团公司党委成员集中收看庆祝建党95周年大会实况



7月1日上午，集团公司党委成员集中收看了中共中央庆祝建党95周年大会电视直播，认真聆听学习了习近

平总书记在庆祝大会上发表的重要讲话。

习近平总书记在庆祝中国共产党成立95周年大会上的重要讲话，全面回顾了我们党95年的风雨历程，高度概括了我们党为中华民族作出的伟大历史贡献，响亮提出了“面向未来，面对挑战，不忘初心、继续前进”的重大课题，是指导我们全面建成小康社会、开创中国特色社会主义伟大事业新局面的行动指南，令人深受教益、备受鼓舞。

大家纷纷表示，一定要深入学习贯彻习近平总书记重要讲话精神，深刻领会、积极宣传、努力践行，并与当前正在深入开展的“两学一做”学习教育紧密结合，团结奉献、锐意进取，以强烈的使命感、高昂的工作热情和扎实的工作作风，积极投身于公交事业中，在各项工作中积极争先进位，为临沂公交的发展贡献自己的力量。

（政工部）

山东省公交企业先模事迹巡回临沂站报告会顺利举行

7月15日，山东省公交企业先模事迹巡迴活动在临沂举行。临沂市总工会副主席张涛、市交通运输局党委委员、副局长、市运管处主任公维禹，市交通运输局党委委员、副调研员王伟义，城市客运管理办公室主任刘元宝及300多名公交集团干部职工聆听了6位劳模的先进事迹。

在报告会上，来自淄博、济南、枣庄、青岛、临沂公交的6位演讲者用朴实朴素的语言，围绕自身或身边公交、出租车一线劳模的事迹作了精彩报告，报告内容立足本职、内容充实、事迹感人、表达朴实，既体现了鲜明的时代精神，选取意识和强烈的责任感，更具有很强的示范性、操作性，向临沂公交人展示了劳模风貌、劳模精神。

集团公司历来重视先进人物的选树，这次公交兄弟单位的劳模同志们来到集团公司作报告，为我们“传经送宝”，传授先进的工作方法和经验，讲述他们的感人事迹，对于我们是一个十分难得的学习机会，对于广大干部职工进一步解放思想、与时俱进、扎实工作、促进公交快速发展具有十分重要的意义。集团公司将以本



次报告会为契机，做好“敬劳模、学劳模、争做劳模”的创先争优活动，在公交系统内，发现、培养品质好、技术硬、服务周的先进人物，树立典型，发挥劳模的榜样带头作用，为全市交通发展和大美临沂城的建设不断注入更多新的活力。（工会）

晨登高望沂州

薄雾锁高楼，朝霞映沂州。鸡鸣南郊外，犬吠林东首。华灯犹亮丽，商家汇人流。沂河飞卧龙，似带妆城秀。豪气横跨马，先秦壮志留。羲之挥豪处，兰亭美名留。（三公司27路队 孙中毅）

如何开展好“两学一做”学习教育活动

今年，党中央决定，在全体党员中开展“学党章党规、学系列讲话，做合格党员”学习教育活动。“两学一做”学习教育活动是加强党的思想政治建设的重大部署，是全面贯彻从严治党要求的重要举措。

从学习教育活动的重点内容来看，就是深入学习党章党规，深入学习习近平总书记系列重要讲话，学好这些使之成为武装我们思想和指导实践的行動指南，这次学习内容是必知必信必行的，要学深学透、入脑入心。

“两学一做”学习教育活动，基础在学，关键在做。作为一名党员，应结合实际重点把握好“学”和“做”两个方面，进一步深化细化学学习内容，列出学习清单、提出学习要求，使学习教育更加精准、更加深入。对于如何开展好这项活动，可以从以下几个方面来进行：

第一，打好基础“学”。每一名党员应该通读熟读党章党规，进一步明确做合格党员的标准和条件，搞清楚能做什么、不能做什么；通过学习系列讲话，把握好“三个基本”，做到“七个主要领会掌握”，牢记新形势下党员的职责使命，更加自觉地履行党员义务、发挥党员作用。系统学习领悟党章党规，全面、深入学习系列讲话，深入领会以习近平同志为总书记的党中央治国理政新理念、新思想、新战略，掌握贯穿其中的马克思主义立场观点方法，更好地指导实践、推动工作。

要想有实实在在的成果，应该有实实在在的措施，可以到蒙阴孟良崮战役纪念馆、华东革命烈士陵园等地进行现场教学；结合沂蒙幸福交通品牌“五个一”活动积极为群众做一件好事、办实事、喜事；活化学习形式，通过集中学习、讲课学习、研讨学习、网络学习的方式进一步增强学习效果；用身边的故事、身边的典型现身说法，发挥好正面典型的激励作用；完善党内各项制度，将“三会一课”、民主生活评议、党费收缴、党员管理等制度细化和完善起来；建立教育长效机制，把这次学习教育中形成的好方法、好做法固化于制，推动形成制度化、常态化、长效化的学习教育机制。

第二，抓好关键“做”。首先，应该明确如何做，即按照合格党员的标准做。这次学习教育活动，中央对党员提出了“四讲四有”的新要求，即“讲政治、有信念，讲规矩、有纪律，讲道德、有品行，讲奉献、有作为”，这是新形势下合格党员的标准，对照党章规定的党员标准条件，真正把“四讲四有”这个标尺立起来，从政治上、执行纪律上、品德上、发挥作用上严格规范自己，树立共产党员先锋形象。其次，明确怎么

想、新战略，掌握贯穿其中的马克思主义立场观点方法，更好地指导实践、推动工作。

要想有实实在在的成果，应该有实实在在的措施，可以到蒙阴孟良崮战役纪念馆、华东革命烈士陵园等地进行现场教学；结合沂蒙幸福交通品牌“五个一”活动积极为群众做一件好事、办实事、喜事；活化学习形式，通过集中学习、讲课学习、研讨学习、网络学习的方式进一步增强学习效果；用身边的故事、身边的典型现身说法，发挥好正面典型的激励作用；完善党内各项制度，将“三会一课”、民主生活评议、党费收缴、党员管理等制度细化和完善起来；建立教育长效机制，把这次学习教育中形成的好方法、好做法固化于制，推动形成制度化、常态化、长效化的学习教育机制。

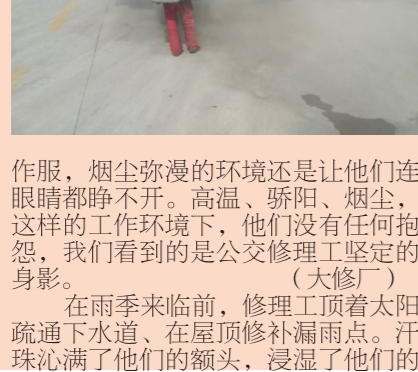
第二，抓好关键“做”。首先，应该明确如何做，即按照合格党员的标准做。这次学习教育活动，中央对党员提出了“四讲四有”的新要求，即“讲政治、有信念，讲规矩、有纪律，讲道德、有品行，讲奉献、有作为”，这是新形势下合格党员的标准，对照党章规定的党员标准条件，真正把“四讲四有”这个标尺立起来，从政治上、执行纪律上、品德上、发挥作用上严格规范自己，树立共产党员先锋形象。其次，明确怎么



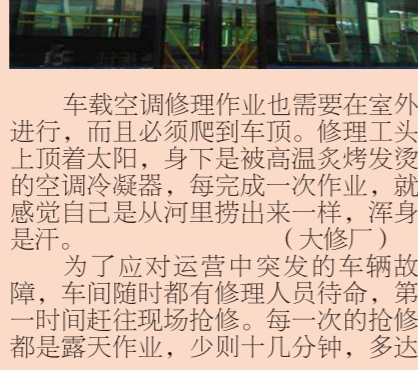
手机用户可到市公交集团官方网站下载客户端或扫描公交站牌上的二维码下载进行体验。



（三公司）



（大修厂）



（北城修理厂）



（三公司）

孕妇公交车内昏迷 司机乘客紧急救助

一位孕妇在乘坐K11路公交车时突然昏迷，不省人事，热心的驾驶员王永和同车上的乘客迅速伸出援助之手，并拨打120，使得孕妇在第一时间得到了救助。

8日上午8时，K11路公交车驾驶员王永和如往常一样行驶在路上，当车辆行驶到桃源大世界附近的时候，突然听见后面的乘客向他喊道：“司机师傅，这里有个孕妇好像不舒服，昏迷了。”当时车辆正停着等待红绿灯，王师傅马上从驾驶位上起身向车厢后面走去，发现昏迷的孕妇脸部发黄，意识已经不清醒了，王永和立即告诉车上的乘客赶紧拨打120。

当时正值早上出行高峰，红绿灯路口后面很多交警正在指挥交通，我立刻回到驾驶位上，将车开到一位

交警身旁，向他说明了车上孕妇的情况，交警示意我靠边停车，然后交警上车了解了一下当时的情况，再次拨打了120。”王永和告诉大众网记者，由于车上很多乘客还要赶着上班，所以他让乘客乘坐下一辆车。大概6分钟左右，经过车上几位乘客简单地抢救后昏迷的孕妇渐渐有了意识，孕妇和家人取得联系后，120救护车也赶到了，王永和和留在车上帮忙的乘客一起将这位孕妇送上了救护车。

“既然坐上了咱的公交车就应该对每一位乘客负责，我已经做了十多年的公交车驾驶员，也遇到过几次这种突发事件，公司也经常开展各种急救培训，能够沉着、冷静的应对。”王永和说。（大众网）

走进无声世界 划出爱的彩虹



全沉溺于老师优雅熟练的无声世界。随后大家积极踊跃上台模拟业务受理过程，进行简单的会话交流。大家深知，与聋哑人沟通交流时和善有爱的表情，更能让他们感受到欣喜和温暖。

自2012年12月集团公司开通爱心免费公交乘车卡以来，目前爱心卡受理网点已设立5处，公司还经常组织人员到企业、社区上门办理爱心卡、开展助残志愿服务。但无论在服务窗口还是志愿服务活动过程中，每当遇到聋哑朋友办理业务都要借助纸笔交流、沟通困难。通过此次培训，提高了IC卡工作人员服务听障人士的能力，强化了服务意识。大家纷纷表示，在学习过程中，充分体验到了听障人士在工作生活中的种种不易，以后会更积极主动地自学手语，通过努力为他们提供更便捷的服务。（通卡公司 企业发展部）

全沉溺于老师优雅熟练的无声世界。随后大家积极踊跃上台模拟业务受理过程，进行简单的会话交流。大家深知，与聋哑人沟通交流时和善有爱的表情，更能让他们感受到欣喜和温暖。

自2012年12月集团公司开通爱心免费公交乘车卡以来，目前爱心卡受理网点已设立5处，公司还经常组织人员到企业、社区上门办理爱心卡、开展助残志愿服务。但无论在服务窗口还是志愿服务活动过程中，每当遇到聋哑朋友办理业务都要借助纸笔交流、沟通困难。通过此次培训，提高了IC卡工作人员服务听障人士的能力，强化了服务意识。大家纷纷表示，在学习过程中，充分体验到了听障人士在工作生活中的种种不易，以后会更积极主动地自学手语，通过努力为他们提供更便捷的服务。（通卡公司 企业发展部）

乘坐公交时癫痫发作 驾驶员联手相助

“如果不是两位好心驾驶员的帮忙，真是不知道后果会怎么样。”17日，市民王先生打来电话表示。

原来，16日中午12点左右，乘坐4路公交车的王先生突然癫痫病发作，倒在车厢内，浑身抽搐，看到这样的

场景，实习驾驶员周守红和驾驶员郑中实连忙将车停在路边，对王先生进行了紧急救援。此时，车内一位女士说，这样的病需要掐人中穴，会恢复意识，于是驾驶员郑中实赶紧掐人中穴，过了几分钟，王先生终于恢复了

意识。与此同时，实习驾驶员周守红拨打的120救护车也赶到了事发现场，驾驶员郑中实和周守红联手将王先生抬上了救护车。

身体稍微好受一些了，王先生便

想当面谢谢这两位好心的驾驶员，“遇到心眼这么好的师傅，我十分感动，多亏了这两位好师傅。”王先生激动地说。

集团公司开展安全知识竞赛暨演讲比赛活动



2016年6月22日下午，集团公司举办了安全知识竞赛暨演讲比赛活动，市交通运输局党委委员、工会主席周丽敏，安全监督科科长郑建业、安全监督科副科长陶斌、科技科副科长高仁涛及集团公司党委成员出席活动并担任评委。

演讲比赛两项内容。机关代表队、一公司代表队、二公司代表队、三公司代表队、电车公司代表队、修理厂代表队共6个代表队参加了安全知识竞赛。竞赛内容涵盖了安全文明驾驶知识、城市公交驾驶员规范、道路交通安全和节能减排、道路交通信号、驾驶员社会责任和职业道德、汽车常见故障判断和处置、危险源识别和防御性驾驶知识等内容。经过必答、抢答、加赛等环节，一公司代表队在知识竞赛中获得第一名的好成绩。演讲比赛中，各个选手精彩纷呈的讲述，得到了台下观众的一致好评。最终，三公司耿开波所演讲的《珍爱生命，安全出行》获得演讲比赛的一等奖。比赛结束后，市交通运输局党委委员、工会主席周丽敏作重点讲话，对公司的安全工作给予了充分的肯定。

关爱儿童安全乘车 公交车开进市直幼儿园



今年6月是第15个“安全生产月”，25日，集团公司K10路雷锋车组志愿者来到市直机关幼儿园，与家长和小朋友们进行了互动活动，让小朋友了解乘坐公交车的出行常识，培养安全文明乘车意识，倡导绿色出行。

等乘车环节，并设置车内让座、带气球上车等由小朋友参加的现场情景表演，直观地给孩子呈现了公交车上的文明乘车常识。活动现场，公交志愿者还一同参与活动的孩子家长发放了公交地图和绿色出行倡议书，向家长介绍了一些有特色的公交出行线路，倡议家长带孩子出游时可选择乘坐公交车，做绿色出行的践行者。通过本次互动，增加了孩子们对公交车的了解，同时也让孩子们学到了安全出行与文明乘车的常识。孩子们纷纷表示要把今天学到的本领和知识告诉身边的人，争做讲文明、知安全的“公交小天使”。（电车公司）



集团公司开展安全咨询日活动

6月16日，集团在长途汽车总站开展了以“强化安全发展观念，提升全民安全素质”为主题的安全咨询日活动。大力宣传交通安全法律法规、安全基本常识，营造浓厚的安全氛围。

今年6月是第15个“安全生产月”，为切实做好安全宣传工作，增强员工安全意识，集团公司出动30余名员工在长途车站进行宣传，设置安全宣传咨询台，积极配合市交通运输局制作安全宣传展板4幅，通过图文并茂的形式向广大群众宣传交通安全生产方针政策、公民安全常识、应急避险知识等，吸引过往群众纷纷围上来观看、咨询。活动当日发放宣传资料1200余份，教育人员1000余人，取得了良好的宣传教育效果。（安全保卫部）

一公司党支部参观“中华抗日第一村”



为迎接建党95周年，7月2日，集团公司副总经理王德成率队一公司党支部成员们前往“中华抗日第一村”渊子崖参观学习，重温中国近代革命波澜壮阔的发展历史，表达对革命先烈的追思之情。上午10:00，全体人员在革命烈士纪念碑前整队集合。一公司经理庞景印主持了纪念大会，向各位党员介绍

集团公司开展安全生产月集中大检查



6月6日-9日，集团公司从各部分抽调相关工作人员，组成六个检查组，由集团公司党委成员带队开展了为期三天的安全生产月集中大检查活动。

集团公司开展应急救援演练



二公司开展反恐防暴应急救援演练

为切实做好安全生产月安全演练周活动，提高和预防应对恐怖事件的应急处理能力，及时妥善地处置恐怖暴力事件，6月29日下午，集团公司二分公司、北城修理厂、南坊加气站联合临沂市公安局特警支队、临沂市武警消防支队、兰山区人民医院在二公司停车场开展反恐防暴应急救援演练。市交通运输局安全监督科科长郑建业、城市客运管理办公室副主任范永章、市特警支队中队长郑传团、中国石油昆仑天然气有限公司副总经理陈红，集团公司部分党委成员和部分部室负责人观摩了演练。

集团公司2016年职工运动会胜利闭幕



经过一个多月的激烈角逐，7月6日下午，集团公司2016年运动会胜利闭幕。市交通运输局工会主席李振鹏及集团公司党委成员出席闭幕式并为获奖单位及个人颁奖。

此次演练共有两个科目：反恐演练和防暴演练。演练现场，各单位分工明确，各项应急措施井然有序的开展，充分展现出了各单位应对突发事件的处理能力。（二公司）

电车公司开展防汛、防暴、防火、防燃气泄漏安全应急演练

7月8日，电车公司在金七路停车场开展了防汛、防暴、防火、防燃气泄漏安全应急演练。在演练活动现场，集团公司党委委员、副总经理王德成分析了目前公交安全形势，并对电车公司下一步工作做了重要指示。此次演练活动分为防暴、防火、防汛、防泄漏四部分，真实还原在公交车运营中可能出现的各种突发状况，并针对突发情况做出了相应的应急处置。整个演练按预案进行，参演人员各司其职，做到了信息通畅，反应迅速，听从指挥，演练过程有条不紊。最后，集团公司党委委员、副总经理陈学军点评了整个演练，对电车公司安全工作表示了肯定，演练基本达到了预期效果。（电车公司）

了渊子崖村的历史背景。随后，党员们向革命烈士纪念碑致敬，向为中国人民解放事业英勇献身的中国共产党党员和革命群众默哀一分钟，以表达对革命先烈的缅怀之情。大家纷纷表示，在新时期，我们一定要更加珍惜今天所拥有的一切，一定要以先辈们为榜样，勇挑重担，攻坚克难，在先烈们精神的感召下更加努力工作，从自身做起，发扬党员的模范带头作用，锐意创新，攻坚克难，为临沂公交注入自己的一份力量。（一公司）

特色公交“很有爱”温情服务暖人心

在临沂公交，有很多不一般的公交车，他们被温情武装，让市民有家一般的感觉。

公交车设哺乳专车 爱心包厢获乘客点赞



不少乘客的称赞。这是公交集团在K10线路首次开设的哺乳专车，可以让哺乳妈妈避免在公交车上喂奶的尴尬。开设的哺乳专车，是由一个轨道和一个窗户组成，花费在100元左右。妈妈需要哺乳的时候，只要拉上帘子就可以，平时没有哺乳妈妈需要的时候，可以把帘子收起来，乘客也可以正常使用专车。“当看到有抱小孩的妈妈上车，我们驾驶员也会提醒乘客有哺乳专车可以使用，这样就不会占用乘车资源了。”K10路驾驶员杨继

玲说。目前，只有K10线路的两辆公交车安装了哺乳专车，属于试验阶段，如果效果好，得到普遍的认可，还会逐步在其他公交线路上推广。（电车公司）

爱心甘泉让乘客甜在心里

入夏以来，天气越来越热，难免会有乘客口渴甚至中暑的情况，二公司12路驾驶员率先发起以“爱心甘泉”为主题的特色服务品牌，在公交车上配备了矿泉水，提供给急需的乘客，尤其是老年人、残疾人和体弱的乘客。（二公司）

便民雨伞递真情

1路运行线路经过中医院、人民医院、人民医院东医疗区，寻医看病、行动不便、需要帮助的乘客比较多。为了方便因下雨却没带伞的乘客，尤其在老年人和体弱的乘客，1路公交车配备了轻便的折叠伞，将温馨服务延伸到车辆的每一个角落。（一公司）

冬暖夏凉爱心垫 贴心服务为乘客

进入6月份后，天气逐渐变热，K22路驾驶员高文峰师傅将公交车铺上了爱心凉席垫，让乘客乘车能够舒服些。一位常年乘坐22路公交车的乘客说：“高师傅真是热心肠。每次坐高师傅的车，总很温馨的感觉，像到了自己家里一样，心情都会好很多，他的细心和温暖传递给了我们每一位乘客。”其实早在今年冬天，高师傅就为公交车座椅铺上了棉垫，而且坐垫都是高师傅和其妻子朱士香制作的。高师傅的爱心棉垫让他的乘客心里温暖了一个冬天。48岁的高文峰说，K22路经过市区多所学校，乘客多是学生和老年人，更需要周到的服务，他这么做的目的是为了给乘客们营造一个温馨舒适的乘车环境。这些“爱心坐垫”在他看来都是举手之劳，不值一提。（电车公司）



公交师傅热心肠 扶老助残受赞扬

李文生是一公司206路的驾驶员，他每天都提前到达停车场，检查车辆的状况，打扫车辆卫生，信心满满开始一天的工作。谈起服务乘客，他表示没有特殊的方法和经验，靠的就是自己的满腔热情和责任。他在运营途中对乘客更是以微笑倾心服务，看到有老年人或不方便上车下车的乘客，他总会第一时间把乘客扶上车，甚至把腿脚不方便的乘客直接背下车，李文生的热情服务让乘客纷纷竖起了大拇指。（一公司）



巾帼建功展英姿



淑芹热线成立于2001年，其职责就是接听市民的来电，听取广大市民对临沂公交的意见和建议。热线工作人员按照“想乘客所想，急乘客所急”的要求，本着服务为本、乘客至上的公交服务宗旨，通过热线工作，倾听广大市民的心声，切实了解乘客的实际需求，使“淑芹热线”的工作深得市民好评，架起了公交与市民之间理解与沟通的桥梁，为促进公交服务的不断发展改进做出了积极贡献。

淑芹热线成立初期，仅有4名工作人员。为保障各项工作的顺利进行，热线服务人员克服各种困难，舍小家顾大家，出色完成了各项工作任务。2014年初，为了确保市民来电可以做到第一时间接听，第一时间处理，第一时间反馈，经过集团公司的严格筛选，增加了一批素质高、业务精湛的热线工作人员，由原来4人增加至现在的19人，其中党员2名，团员11名，是一支年轻、阳光充满朝气的队伍。与此同时，2015年“三八妇女节”前夕，临沂市公交集团淑芹热线被市总工会授予“十佳女职工建功

业标兵岗”、“临沂市振兴沂蒙劳动奖状”、“青年文明号”等荣誉称号。淑芹热线积极协调相关部门，确保12345和96555工单的及时回复。2015年，淑芹热线共处理工单82019件，其中96555工单255件，12345工单3241件，淑芹热线工单78523件。依据公司划分标准，来单情况具体表现为：一公司12345工单603件、96555工单37件、热线工单1656件，二公司12345工单352件、96555工单43件、热线工单1095件，三公司12345工单503件、96555工单59件、热线工单1533件，电车公司12345工单440件、96555工单40件、热线工单1431件。为确保每一个来单的及时回复，淑芹热线认真做好工单的记录、传达及上报等工作。2015年，热线接听市民来电工单82019件，办结82019件，工单综合办结率达100%。热线开通以来，集中处理了线路咨询、公交卡办理、运营时间、站点设施等热点、难点问题，市民反应良好。目前，公交车运营出现的问题较热线开通前均有明显改善，“有事找公交集团，请按临沂公交集团对外服务热线8313159”，成为越来越多市民处理公交问题的口头禅。

这些成绩的背后，是这支以80、90后女性占80%以上的热线队伍的无私奉献和真诚服务。为了“淑芹热线”前夕，临沂市公交集团淑芹热线被市总工会授予“十佳女职工建功立

献身热线创佳绩

工作经验，熟练掌握各项操作技能，让临沂市民深刻感受到“淑芹热线”的专业和专注。同时，她们秉承“群众利益无小事”的服务理念，勇于担当，深入细致地开展为民服务工作，为人民群众提供高效便捷的优质服务，树立了良好形象，成为临沂市公交集团为民服务的一个窗口和“为民、便民、利民”的热线品牌。热线开通后，共收到市民来电、来信感谢近700多次，充分展现了良好的巾帼风采，有力践行了党的群众路线，顺利打通了服务群众的最后一公里，被临沂市社会各界广泛称赞。

为了不辜负各级领导的重托和临沂市民的信任，她们经常忘我工作，从来没有一丝怨言。她们在自己的岗位上，用这看似平凡普通的劳动，为广大临沂市民办好事、办实事，谱写了一曲可歌可敬的奉献之歌。

三、恪尽职守写忠诚，服务决策解民忧

随着社会的不断发展进步，服务的智能化和多元化逐渐成为新形势下市民对热线服务的新要求。淑芹热线为顺应这一时代潮流，在集团公司领导的大力支持下，先后开展了公交知识网络竞赛、智能调度业务培训和热线服务技能培训等一系列活动，有效地提高了热线服务人员的业务素质和技能水平。淑芹热线的姐妹们正是用这样一种精神、一份付出，让她们在为民服务、建设美丽临沂的过程中增辉添彩，发挥着妇女“半边天”的作用！也正是由于这样一支爱岗敬业、无私奉献的“娘子军”，才使得热线事业得以不断向前、蓬勃向上！（信息中心）

有的市民在来电时情绪很激动，