

# 108路 一道城市文明的风景线

公交车是市民出行的重要交通工具之一，也是反映一座城市文明的窗口。在小小的车厢里，市民和公交车车长们的一言一行，也彰显着一座城市的文明。近日，记者在乘坐108路公交车时发现，公交车内干净整洁、清爽舒适。同时，在公交车上为老弱病残孕等特殊群体，以及抱小孩的乘客让座已成为广大市民的自觉行为，为漯河又增添了一抹亮色。

□文/图 本报记者 吴艳敏



上图：车长出车回来后，对车进行清理。

左图：乘客有序地乘坐108路公交车。

## A 记者乘公交感受文明新风

1月9日上午，记者在祁山路与淞江路交叉口的站牌乘坐了108路公交车。只见乘客们有序地上车，车厢内干净整洁，还粘贴着一些文明用语和文明提示语。

当车行驶至泰山路与海河路交叉口的站牌时，公交车长看见上来一位老人，就立即说道：“请给老年人让个座”。随后，一位年轻女士立刻站了起来，并扶老人到座位上。“现在只要坐108路车，年轻人就抢着让座。就算后面有座位，前面坐的人也会争着给我们老年人让座位。”被让座的李大娘乐呵呵地说道。

在记者乘车的半个多小时里，记者发现老人、孕妇、小孩上车后都有人给其让座。

108路公交车车长刘东六告诉记者，108路车乘客中老年人居多，以

天鹅湖东到郾城区人大区间为最多。尤其是上午和下午，大多数老年人会乘车去买菜，或是提着刚买的菜回家。“早上，上班乘客较多，虽然早起还带有困意，但乘客们还是会选择给老年人让座。大家的自觉让人在寒冬里觉得心里暖暖的。”刘东六说。

在记者乘车途中，有两名乘客因为碰到了对方，吵了起来。这个时候，公交车车长就说：“都是小事，不要吵了。大家都是来乘坐公交车的，这两天人多，避免不了碰到对方。”经过公交车车长的耐心调解，两位乘客也都不再说什么了。“公交车上经常会遇到这样拌嘴的，这就要求我们车长耐心的调解，不能让双方矛盾越来越激烈。要让大家在乘坐108路公交车的时候，就像坐自己家的车里一样温馨。”该车长说道。

## C 贴心服务温暖人心

记者了解到，108路公交车根据上级主管部门统一部署和要求，结合行业实际，车队在各公交车上设立“共产党员示范岗”；开展“学雷锋精神，树公交新风”活动；规范服务用语，在公交车上推行一些常用文明用语及禁忌用语，并印刷小册子发给驾驶员；成立公交志愿者服务队，组织团员青年在节假日开展公交服务活动。

“为了让福利院的老人和孩子能看看漯河，公交志愿者服务队举办了带着这些老人和孩子乘坐108路看漯河，让他们也能感受到关爱，感受到漯河的美。”

林亚丽说道。

平时，有一些乘客避免不了带的零钱不够，这时108路公交车车长就会让乘客先乘坐，并提醒下次带足零钱。遇到坐过站的，车长也会指引乘客如何转车等。

林亚丽说：“去年的时候，有一位残疾人做反车了，我们车长了解情况后及时汇报。为了让这位残疾人能够安全到家，总站又派了一辆公交车送这位残疾人。不管是老人、小孩，还是残疾人等特殊人群，我们都要服务好。只有这样，文明的风气才能持久。”

## D 人人参与打造绿色公交

为提高公交服务质量，市公交集团向社会公开承诺十个方面的服务内容。108路公交车就按照这十个方面的服务内容驾车，并在每辆公交车的车身喷刷了服务热线，安排专人负责受理市民的咨询和投诉等。

“这十个方面的服务内容是：公开承诺一要注重形象，不准违规不着工装；二要文明行车，不准随意掉头变线等。同时，该十要十不准还印制成了卡片放在各个车上，让市民也来监督我们车长的文明。”林亚丽说道。

林亚丽还表示，现在已建立了定期

巡查机制，每个月他们都会定期组织人员对各个公交站点进行检查。此外，对于一些公交车内的不文明现象，例如不给老幼病残让座、乱扔垃圾、公交车内吃饭等行为，也要求车长及时提醒。

市公交集团政策法规处处长张长盈告诉记者：“在乘坐108路公交车的人群中，有三分之一的乘客是老年人和学生，这就需要每位车长和乘客共同照顾这些特殊人群。同时，也需要每位车长在行车中通过使用文明提醒用语等，让108路公交车上的文明风气越来越浓厚。”

## E 让乘客坐车更舒适

“伴随着我市创建文明的脚步，乘客素质明显提升了。以前在车内打电话大声喧哗的为数不少，现在这种现象几乎看不到了，大家打电话时都生怕影响到别人，不但用手捂着手机，还都小声讲话。”刘东六告诉记者，以前车里有老人或者抱小孩的，不见得立刻就有人让座，现在不一样了，看到有老人或者抱小孩的上车，那座位保准儿马上就有人给让出来，而且争着抢着让。大家在车内那种互相谦让，互相亲近的劲儿着实让人感动。

“以前乘客之间因为一点小摩擦难免会发生口角，甚至吵闹谩骂，现在这种现象没有了，大家遇事总能互相谅解、

握手言和等。不仅乘客之间的好人好事多了，公交车车长之间的好人好事也不少。有一次，有个小女孩坐过了站，是我们108路公交车车长开着自己的私家车把她送回了家。在这些公交车上，好人好事已经很普遍了。”林亚丽说道。

“为了让乘客乘坐到舒适温馨的公交车，现在每个月都会对驾驶员进行培训。包括对公交车驾驶员进行安全教育和服务质量教育，评选星级车长，进行奖励，并在车长所开的公交车上出现等。”张长盈说道，“公交车车长的及时提醒有利于公交车内文明氛围的形成，同时也需要广大市民自觉维护，只有这样，出行才能更舒心”。

## B 文明提示标语进车厢



108路公交车车厢粘贴着文明用语。

“您好！欢迎乘车！”相信很多乘客都听过108路公交车这句文明礼貌用语。为了拉近和乘客间的距离，108路要求司机微笑服务、礼貌用语进车厢；并坚持把“创建文明线路、搞好优质服务、提升公交形象”作为工作的重点；同时在线路各辆车上积极开展“文明示范车”和“文明标兵”的评选活动。

据了解，108路公交车现在共有40辆，26位车长。“我们现在运营一趟清理一次、运营一天清洗一次。车

厢内安装了温度计，车厢内气温高或低时要求驾驶员必须开启空调。”龙江路公交总站站长林亚丽告诉记者，所有车辆统一使用文明用语，在不同线路的公交车厢外两侧指定位置分别用一句文明用语代替商业广告。例如“让文明从这里开始”“文明与我一同行”等；车内统一张贴规范用语，如“欢迎您乘坐本公交车”“请给需要帮助的人让座”等，使公交成为一道流动的城市文明风景线。