

# 创建全国文明城市

# 开启美好新生活

## 创建风景线

# 齐海峰：用文明擦亮城市窗口



齐海峰(中)帮助过安检旅客拿行李。

□文/图 见习记者 党梦琦

售票厅整洁、志愿者热情……这是12月10日记者在漯河火车站看到的景象。

据了解，全国文明城市创建期间，漯河火车站客运车间主任齐海峰带领同事，深入开展服务旅客、文明劝导等活动，为旅客安全、温馨出行保驾护航。

### 擦亮城市窗口

12月10日上午9点多，记者来到漯河火车站。

站外广场的地面十分干净，没有废旧饮料瓶等垃圾。售票大厅里，身披绶带的志愿者十分显眼，随时准备为顾客提供各种服务。看到一名旅客的行李挡住了通道，志愿者连忙上前将行李挪到旁边的空地上。

在进站口，身着制服的工作人员遇到没有佩戴口罩的旅客，会及时给予提醒。进入候车大厅，记者发现，大厅宽敞明亮，整洁且没有异味。手持扫帚、拖把的保洁人员，维护着大

厅的卫生。

候车大厅的地面上，张贴着的大大的、彩色的指示图标。服务台、一楼A区、二楼C区……清晰明了地展示着候车大厅的区域分布，给旅客候车提供了方便。一抬头，旅客就能看到“文明健康 有你有我”等公益宣传标语。

候车大厅里有一间温馨的母婴室，沙发、婴儿床、换尿布台等设施齐全，墙上还张贴着充满童趣的可爱贴纸。“看看针线盒里有针没有？工作要做细。”在母婴室一角的便民服务柜前，齐海峰耐心地交代工作人员注意事项。

齐海峰告诉记者，为擦亮漯河火车站这个城市窗口，他们进行了硬件提升、完善。

“我们先后完成了旅客服务平台、电子客票等设施设备改造20余

项。现在旅客手机购票后，不用取票就可以直接进站，非常方便。”齐海峰说，“与以前相比，站台面貌也发生了华丽蜕变。”

### 打造温馨车站

齐海峰说，通过认真学习创文文件，他们在做好环境卫生等工作的同时，也加强了文明服务等“软件”的提升。

齐海峰在做好客运服务方面有独特的见解。在会上和日常工作中，他引导职工换位思考，理解旅客的心理状态、所需所求，对旅客热情相待。在文明用语方面，他要求杜绝服务忌语，让旅客心情舒畅。“创文期间，工作中遇到的问题不隔天，立即整改。”齐海峰说。

“您好！您乘坐的是哪趟列车，有什么可以帮您的吗？”候车大厅中央位置是醒目的学雷锋志愿服务站，身着制服的工作人员热情、耐心地有需要的乘客解答各类问题。服务站有一个显示屏，“失物招领：被子枕头一套及一个白色充电宝”“如需帮助，请拨打……”等字样轮流播放。

“我们引导职工将‘旅客至上’的温馨服务理念，贯穿铁路旅客运输服务始终，对老幼病残孕等重点旅客提供全方位帮助，坚持‘有问必答’和‘多问一句话’服务举措。”齐海峰告诉记者，他们还采用“首问负责制”，帮助旅客解决实际困难、提供优质客运服务。

“下一步，我们漯河火车站客运车间工作人员，将不仅注重精致的着装、甜美的笑容，而且要注重态度和蔼、优质高效的贴心服务，服务好每一名旅客。”齐海峰信心满满地说。

**建设全国文明城市 巩固国家卫生城**

主办：漯河市创文办 漯河市爱卫办

## 代驾司机受培训

本报讯（记者 张晓甫）“这次培训太重要了，让我对代驾司机这个职业有了新的认识。”12月10日，在市区邙山路一家酒店的会议室，我市一家代驾公司的员工张迪告诉记者。当天，50多名来自我市各个代驾公司的司机代表接受了一次专业培训。

目前，我市共有11家代驾公司，从事代驾的司机有1500多名。“每到年底，每天的订单基本上要增加两成。”一家代驾公司的经理邹伟告诉记者，这次培训很有意义，帮助代驾司机们增强了安全意识、提高了职业素养。

“很多人认为只要会开车就能干代驾，其实这个观点是错误的。开别人的车，车况不一样，需要注意的事项很多。”有着8年从业经验的代驾司机赵晓峰说，代驾司机上岗前必须要接受专业的培训。



## 路灯体检

从11月16日至12月10日，为保障冬季夜晚市民安全出行，市城管局路灯维护中心对全市主次干道38520盏、背街小巷9494盏路灯进行了大排查。

本报记者 朱红 摄



交通北路广天颐城小区，消防通道被石墩挡住。



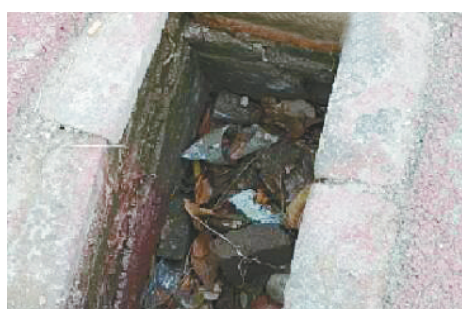
黄河路华山市场门口东边公益广告牌，小广告乱贴。



漯河叔重幼儿园南校区，家长进入小胡同接送孩子，导致道路堵死。



东山东路与人民路交叉口向南约300米路西，雨水篦子塌陷、断裂。



桐柏山路与赣江路交叉口北边路西，窨井缺失。



如发现身边的不文明行为，可扫描左侧二维码下载漯河发布APP进行报料。