



让服务更有针对性

小小辅助板 派上大用场

本报讯 近日,郑州市民姚女士带着父亲乘坐102路公交车去公园,车长细心周到的服务让姚女士一家备受感动。

由于父亲年迈行动不方便,姚女士和妹妹两人便一人搀着父亲,一人拿着轮椅,来到京广路的公交站牌准备乘车。一辆102路公交车进了站,稳稳地停在了姚女士面前,公交车长在招呼着她上车的同时,还提醒其他乘客,一同协助她照顾老人,直至老人在座位上坐好,才关门起步。

到了目的地绿城广场,细心的车长更是比她先一步来到后门处,将后门的辅助坡道板放了下来,并帮助她将父亲扶下车,才回到驾驶座上继续行驶。公交车上,车长和乘客们热心的帮助让她和妹妹觉得倍加温暖。

姚女士特意拨打公交客服

热线表明谢意:“我特别想要感谢那个细心的公交车长。上车的时候他就问我要去哪儿,我还一直奇怪他为什么会问,没想到他是为了给我们帮忙在做准备。后门那的坡道板我还真是第一次用,对于行动有障碍的人来说,有这个东西真是方便多了。再次对这位车长表示感谢!”

据悉,102路是公交一公司的老牌精品线路。车长们在行车中不断强化服务意识,针对老弱病残孕等特殊乘客整理出了一套有针对性的服务方法,如对老人主动帮扶,对有自理能力的残疾人引导鼓励其自行乘车等,做到对乘客尊重、耐心。这一系列服务取得了良好成效,也在乘客中为102路赢得了良好口碑。

记者 张改华

通讯员 朱航天 陈欣

公交“哺乳间”升级

“五星级”妈咪小屋亮相60路公交车厢

本报讯 哺乳期的母亲带着婴儿出门是件很麻烦的事儿,尤其是喂奶,如果没有一个相对私密的空间,会显得十分尴尬。为了给妈咪一个既温馨又隐私的空间,4月2日,60路公交车升级后的“哺乳间”亮相,宛若“五星级”的妈咪小屋。

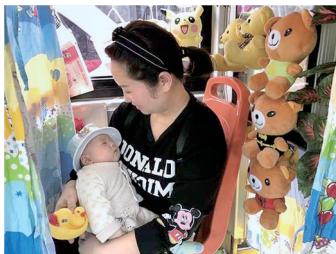
60路公交车长曹瑞娟精心布置的这个“爱心哺乳间”,不但放置了玩具、书籍,还用绿色树叶进行了装饰。据车长曹瑞娟介绍,“妈咪小屋”是用小朋友喜欢的喜洋洋卡通布围成的一个小小空间,正好把一个车座位圈到里面。里面配置了绿色植物、玩具、卡通布偶、女性书籍、热水杯、宝宝金水、草本驱蚊膏、纸尿裤等。

“哇……哇……”一声婴儿啼哭声打破了原本安静的车厢,乘客目光都投向了一名年轻的妈

妈。“孩子是不是饿了,给孩子喂点奶吧。”“看看是不是尿不湿太捂了,再换一块吧……”大家你一句我一句地说着。听到孩子哭声似乎没有停止的迹象,车长曹瑞娟把车停稳靠边,并从驾驶室拿出来一个布偶玩具,当宝宝看到可爱的小熊,哭声瞬间停止了,宝宝专注瞅着,一秒、二秒,“呵呵呵”宝宝笑了。

“妈咪小屋”的使用,是否会影响到其他乘客?曹瑞娟说:“这个小单间非常方便,没有人用时,把三面布撩起来,挂到车顶,不影响任何人乘坐。如果有带孩子需要哺乳的时候,随手就可以把上面的布放下来,母亲在里面给婴儿哺乳,喂奶粉的妈咪可以用我准备好的热水杯给宝宝沏奶,另外还给宝宝准备了许多小玩具。”

据介绍,60路贯穿郑州东西



线路较长,2016年的时候就已经配备了这样的“哺乳间”,深受年轻妈妈喜爱。此次经过改造后的“妈咪小屋”不但外观美观,内饰也是面面俱到,可谓是“五星级”妈咪小屋。为了让更多乘客享受到这样的服务,目前已经在37路、34路、1路等3条线路上布置了同样规格的“妈咪小屋”,让年轻妈妈不再为哺乳尴尬。

记者 张改华

通讯员 阎峥 文/图

■街头暖心事儿

智障者街头迷路 暖心巡防助其回家

本报讯 近日,一名中年智障者在汝河路与秦岭路交叉口附近迷了路,巡防队员忙活两个多小时,终于联系上智障者家里的老人,将男子安全送回家。

4月6日15时许,中原区绿东村街道伏牛南社区巡防队员丁发亮、周全喜巡逻到汝河路与秦岭路交叉口时,发现人行道旁有一中年男子目光呆滞,神色不对,冻得直打哆嗦。于是,巡防队员将其带回巡防室。

经队员询问,该男子说话很吃力并且说不清楚,巡防队员费了很长时间问他住在哪里,该男子记不清楚具体住址,只说在伏牛路住,已经两天没有回家了,家里有一个妈妈和一个哥哥。问他叫什么,他说自己叫梁军(音),也记不起家人的名字和电话。

巡防队员为智障者买来牛奶、面包等食物,待该男子情绪稳定后,努力让他回忆起更多的细节。功夫不负有心人,陇南社区工作人员说,在附近经常见该男子捡废品。因为该男子行动不便,巡防队员找来电动三轮车在附近转悠,带其找家。

巡防队员开着电动三轮车在附近来回寻找,当找到伏牛



路电缆厂时,该男子想起了自己的家,但说不清楚具体住址,只说院里有垃圾桶,路边有胡辣汤店。于是队员又来到伏牛路颍河路口一家胡辣汤店询问一环卫工,这位环卫工也说经常见该男子在附近捡废品。

巡防队员问该男子是不是在这里住,该男子支支吾吾说不是,在前边。于是巡防队员又开着电动三轮车向前走。当开到伏牛路上电缆厂南家属院门口时,一名门卫认出了这名男子,告诉巡防队员说,该男子在鹏飞花园住。

就这样,经过巡防队员两个多小时的努力,终于把男子送到家。当看到母亲时,该男子感动得哭了。经询问智障者母亲,该男子已经两天没有回家了。“晚上我一夜没睡,早上起来我在附近寻找,也没有找到。太谢谢你们了!”随后老人将其带回家中。

巡防队员在此建议,家中若有类似情况,可以将联系方式缝在衣服上,以便及时取得联系。

记者 张改华

通讯员 王凤生 文/图

■社区暖心事儿

网络连接党群心 足不出户解民忧

本报讯 中原区棉纺路街道锦绣城社区成立于2017年1月29日,辖区居民以年轻人为主。为更好地服务居民,社区建立锦绣城居民服务微信群,目的是宣传党的政策、解答政策咨询,服务居民。

近日,社区居民在群里普遍反映四厂医院打针难问题,主要是因为四厂医院每周一、三、五才可以打预防针,每次宝妈抱着小孩要排一个上午才可以打到预防针,而且等待室只有寥寥几把凳子,远远不够宝妈的需求。

社区看到居民的诉求后,先在群里安抚宝妈的心情,立即与

四厂医院负责人进行沟通,并安排社区工作人员到医院详谈,经酝酿、讨论、协调,四厂医院负责人决定从4月9日开始每周一至周五都可以打预防针,周六主要给上学的小孩打预防针,并在等待室放几把长凳、垃圾桶,以便宝妈们使用。当群里的宝妈们得知这个好消息后,无不赞赏锦绣城社区的办事效率。

“社区就是为居民办实事的地方,建立社区服务群就是及时了解居民的需求,及时为居民解决难题,让广大党员群众有更多获得感。”社区负责人说道。

记者 张改华 通讯员 涂凡

社区事务不清楚 QQ群里问一问

本报讯 为跟上“互联网+”时代的步伐,为居民群众提供即时、方便的公共服务,近日,三官庙街道电业新村社区继社区政务微信群后,又建立了社区网格事务QQ群。

社区网格事务QQ群由社区各网格长、各窗口工作人员及居民组成,工作人员在QQ群内及时推送最新的政策和惠民信息、征集微心愿、针对社区重大

事务征求居民意见,线上集思广益、线下共同出力。居民有需要办理的事务,不用东奔西走,只要加入QQ群,动动手指,即可提前了解信息,准备资料。

目前,社区网格事务群共有成员152人,今后,居民到大厅办事,社区将向居民推荐群号码,让大家更多地了解社区工作,促进居民与社区间的互动。

记者 张改华