

104路公交车紫荆山站排队乘车已经持续十几年 一位网友说刚到郑州工作时有老郑州人提醒： 坐104一定要排队，不然会被集体鄙视的！ 如果其他站牌也这样……



“听说是排队等车，外地朋友都特别惊讶”

104路公交车紫荆山的这个站点，正如陈艳所说，乘客自觉排队上车，已经司空见惯。在17日，记者从早到晚，在交通高峰期和正常时段暗中观察，真的没有发现一起插队现象。

随后发的几班104路车也是如此，候车的乘客全都很自觉，规规矩矩地站成一排。

清晨8点左右，这里排起了50多人的长队，人流以公交车的前门为起点，沿着车身延伸至车尾又折向立交桥下的一处空地。每到来一位新乘客，都会自动排在队伍最后，然后按次序乘车。

中午11点半，乘客排成了一条长龙，虽然队形多次变化，有时呈S形排列，有时斜成L形，但每次后面照应前面的乘客都会一对一地自觉排成一队。上车时队伍平稳前移，甚至没有人高声喧哗。

“大家都是这样呀，用不着挤。”排队的贾先生说。

“我坐这路车都十几年了，天天排队，从来都没乱过。”今年59岁的严师傅说。

“这真不是一两天的事了，已经形成了这样的氛围，在这里候车，谁也不好意思加队。”调度员张红霞说，“有时候排起的队伍转了好几圈，还有外地人专门跑来问：你们这里到底是卖啥的，咋这么多人排队呢？”说起这件事，她很自豪，“听说是排队等公交车，他们都特别惊讶，一个劲儿地说不可能。”

4月17日下午5点30分，从紫荆山一写字楼下班的陈艳，和往常一样，在104路公交车站旁等车。这个站点是在紫荆山立交桥下，没有公交港湾，也没有不锈钢栏杆区分的站台，但当陈艳第一个在熟悉的位置站好后，她身后很快就自觉地排起了队伍。5分钟后，104路公交车进站停稳，陈艳身后已经有20多人了，大家排得井然有序，还保持着一定的距离，即使看到车门打开，也没有人从后面往前挤。

陈艳上车刷卡，女车长郭晓凤站立迎候，微笑着说：“您好，欢迎乘坐！”

郑州晚报记者 张翼飞 实习生 赵龙翱 文/图

车长都是娘子军，真诚服务赢得人心

张红霞做调度之前，已经当了十几年公交车车长，说起这个站点，她比谁都清楚。

“104路最初运营的时候，也不是这样的，当时每次一发车乘客们也是一起拥过来，互不相让，推搡吵架的情况时有发生。那会儿我们得在车上规劝半天才能开车。1999年，车长们自发地通过换班休息的时间引导乘客排队，经过4个月的努力，逐渐有了起色。”

更重要的是，车长们用自己的态度，换来了乘客的改变。

104路现有职工29名，从调度到车长全都是清一色的“娘子军”。规范服务，彬彬有礼，“一心一意为乘客服务，一言一行对乘客负责，一点一滴想乘客所想，一举一动让乘客满意”的“八个一”工作法每个人都身体力行。真诚是会产生共鸣的，潜移默化之中，乘客也越来越文明礼让。

“很多老乘客上车都会热情地跟我们打招呼。”她说，“每天都要面对这么多乘客，有时记不住人，但是乘客都认识我们，问候的话不多，但是让我们听着特别

舒心。”

端午节的时候有乘客送粽子，天热了有乘客送西瓜，“待发车辆设置信号灯也是听取了乘客的建议改进的”。

在她的指引下，记者看到，在每辆公交车的上方，都有一个LED显示屏，提示乘客哪辆公交即将发车。在调度室的控制台上，调度员会根据发车情况通过按钮控制LED灯。

在公司的大力支持下，她们还组织了一些系列的活动，包括给让座的乘客发放小礼物，在车厢里放置供儿童玩的玩具，给乘车的老年人送提兜，方便他们买菜……

“许多老年人会等几趟车不坐专门坐104路，有时乘车时，他们还会让到一旁，让着急的年轻人先上车。”由于104路路线较短，候车场地比较宽裕，公司在此设置了排队标线、老年人专座等的标识，车长调度耐心引导，不厌其烦，乘客们积极配合响应，久而久之自觉排队蔚然成风。而现在，不仅没有了争挤的现象，连车厢里也干净了许多，几趟车下来车厢都不用打扫。

“104路自觉排队”能否推而广之

公交104路线路，西起建设路伏牛路，贯穿建设路、高架桥、金水路至紫荆山，是贯穿西区到市中心繁华商业区的一条线路，单程运营8.5公里，每天运送乘客1.3万人次。该线路自1988年5月1日开通以来，26个春夏秋冬，车型在变，人员在变，“服务乘客、奉献社会”的宗旨始终没变。

2004年2月，104路喜获“全国用户满意服务明星班组”称号，为当时全国公交唯一获此殊荣的集体。

之后，该线路先后获得“全国用户满意服务明星班组”、“全国文明线路”、“全国交通建设系统工人先锋号”、“全国巾帼文明示范线路”等称号，去年6月4日，又获得中华全国总工会颁布的“全国工人先锋号”荣誉。

看到这些荣誉，就不难知道，为什么自觉排队能在她们的站点成为亮点。

2010年，郑州公交总公司曾提出，把每月11日定为“乘客排队上车日”，并派出300多名公交青年志愿者走上街头、站点，倡导文明乘车活动。

时至今日，坚持下来并且天天都是“排队日”的，只有104路公交。

其他公交路线，乘客能不能也像104路公交紫荆山站一样养成排队的习惯？网友早有热议。

“大山刘丽”：虽然从没见过这情况，但真心希望在每个公交车的门前都是这样的景象，在上班时、下班时、周末时、节日时……

“郑州生活通”：104路一向如此，刚到郑州工作的时候就有老郑州人提醒：坐104一定要排队，不然会被集体鄙视的。

“琢理”：有没有想过为何只有104路这样？同样一个人天天会在104路排队，而在其他公车站他就不排队，这就是环境因素。就是一个平时不排队的人到104路那儿看到这阵势在很大概率上也会排队的。如果整个社会都在投机，就会逼着每个人不得不投机。

专家：排队上车为何成为稀缺的景象

排队上车能否从“一枝独秀”，变成省会各个角落的“满园春色”？昨日下午，郑州晚报记者采访了河南教育学院经济与法律学院副院长、行为科学研究专家段玉强教授。

他说，排队上车是文明社会的一个基本规则。可是，内地相对于开放、发达地区而言，“排队”依然是很稀缺的景象，排队、拥挤依然是常态。究其原因有几点：

一、文明排队的制度化、机制化建设缺乏；一些不够文明的人的行为对文明排队具有很大的负面影响。

二、文明排队需要一定的时间培养。不能指望在短时期内大家都变得文明起来，即使是104路公交，也经历了一个成长的过程。

三、政府的文明引导作用需要加大。如相关部门宣传、广告，媒体的呼吁等。

四、文明行为的配套体系构建尚需时日。