

# 公交文明大家谈

本报记者 邓少华 见习记者 卫珩 徐舒帆 秦茹



## 公交文明是多方面的文明

市文明办副主任刘德坤：公交文明是多方面的文明，并不是单一对司乘人员有要求，对广大乘客也有要求。二者相比，对司乘人员的要求相对多些，首先要求司机遵章驾驶，乘务员文明用语。对于乘客来说，要做文明市民、文明乘客。在乘坐公交车时，要做到文明乘车，自觉维护好公交秩序。

另外，乘车环境干净整洁也是公交文明建设的重要内容，如车厢清洁、车体干净等。除了乘车环境整洁外，车内还应有全程线路图等设施，以方便乘客出行。

在河南省文明城市实地考察考评中，“窗口”行业规范化服务考评排在所有考评项目的第三位，而公交、长途汽车客运站、出租车等分别又在“窗口”行业规范化考评的第一位、第二位、第三位。对公交行业考评的标准有6项：公交车站牌完好，用字、注音规范；车况良好，设施齐全，路别标志清晰、准确；车内张贴乘坐规则、线路走向图、线路票价表、投诉监督电话；车身内外保持清洁；准点发车，无违章驾驶、随意停靠等现象；司乘人员按规定佩戴、放置服务证件；按规定报清站名，用语规范，耐心解答乘客询问。

另外，考评中市民交通行为一项包括：排队候车，依次上下车。人际互助一项包括：公交车上主动为老、弱、病、残、孕及怀抱婴儿者让座；孤、老、残、弱者得到志愿服务；友善对待外来人员，耐心热情地回答陌生人的询问。

## 有提高但也有不足

市“四城联创”办公室副主任王付生：与过去相比，我市的公交文明程度有较大提高，但在近日的暗访中，还是发现了一些不足之处。

首先是管理不规范。主要表现在主管部门轻管理，一些交通法律法规、公交规定执行不到位，举报电话难打，市民举报的事项得不到及时回复。一些车辆不是将服务放在第一位，而是将利益放在第一位。其次，一些从业人员的综合素质相对较差。具体体现在工作着装不整洁，自身约束力差，对乘客不友好服务，服务时不使用文明用语，而且时常出现与乘客吵架的现象。另外，部分公交车辆的车况较差，存在安全隐患。还有

一些车辆车体较脏，广告太滥，严重影响了城市公交形象。

建议公交管理部门建立奖罚激励机制，设立文明车、文明线路，并且定期评比，做到奖罚分明。建立督察机制，一定要和“四城联创”合起拍来，提高城市品位，让广大市民享受到城市发展的文明成果。

## 人员流动性大是文明建设的难题

市交通局运管处客运科科长朱东方：目前我市共有340多辆公交车，分属两家公司，而且还有部分车辆是“挂靠”经营，所属关系复杂。由于司乘人员流动性大，公交车中“私车”过多等都为公交文明建设带来难度。

远通客运公司经理张佩国：公司曾经多次对司乘人员进行岗前服务培训，但因为从业人员流动性大，通过培训没有达到预想的效果。目前，公司主要采取直接方法，如果有乘客投诉司乘人员，公司将直接对车主进行处理，并对情节严重者予以处罚。目前公司也正在探索新的措施和方法，加强对司乘人员的培训。

市公交公司办公室郭子民：公交文明建设的关键是“软件设施”，即司乘人员的素质和广大市民的文明公交意识。由于公司人员流动性大，上岗后没有定期培训是目前存在的比较突出的问题。平时公司要求司乘人员做到“一知两讲四统一”：“一知”就是知道创建文明交通的内容；“两讲”就是讲普通话、讲公交文明用语；“四统一”就是统一着装、统一挂牌上岗、统一服务程序、统一服务标准，但这些内容实施起来难度较大。我们随时接受广大乘客的监督，如果有人发现司乘人员有不文明的行为，请记下车号进行投诉，我们将及时给予答复与处理。

## 市民眼中的公交文明

离休干部李秀变：期望脸不再难看，话不再难听。我平时乘坐最多的是12路和五路快运，有些售票员看到有人持优待证乘车，脸色立即就变得难看起来，说话也非常难听。个别司机看到老年人招手拦车，连车都不停，非常气人！我见过的老年人为了上车，只好将钱拿在手里向司机示意。人人都会变老，我们这些老年人的期望也不高，只要乘车时售票员的脸不再难看，话不再难

公交文明是城市文明建设中的一个重要方面，是城市文明的窗口。什么是公交文明？公交文明的软肋又在哪儿？在文明城市建设中我们又该做些什么呢？

听就行了。

机关公务员李永强：乘车时舒心、安全。由于工作原因，我经常往返于新区和山城区。在我的印象中，五路快运超载现象特别严重，尤其是在节假日和乘车高峰时，乘客多时能把人挤得双脚离地，即便如此，售票员还是不断地招呼候车的市民上车。现在快速大巴开通了，五路快运也加强了管理，这段时间乘车时没有出现被“架在半空”的现象。乘客坐车舒心，司机开车安全，只要司乘人员做得好，乘客会看在眼里，也会承认司乘人员的付出，文明就体现在一点一滴中。

个体经营者李萍：每个司乘人员都“很阳光”。去年暑假，我带孩子去大连旅游，我觉得大连的公交车很干净，司机和乘务人员素质也较高。上车后，乘务人员会给每位乘客找座位，而且“请、谢谢”等诸如此类的文明用语经常挂在嘴边，给人的感觉“很阳光”。如果是外地人乘车，乘务人员还会仔细地给你介绍所到站点周围的地名，在哪里倒车，倒什么车等等。我觉得一个文明的城市，其公交行业就应该是这样的。

## 公交文明是相互的

一路公交车司机贾先生：说起公交文明，现在可是比以前强多了，乘客和司乘人员的素质都有了很大提高。说句实话，跟外地一些大城市比，我市的公交文明还有待提高，不过我们正在努力。

15路公交车司机邢先生：这几天，15路刚换了新车，站里要求我们规范经营，到站上下车。一些市民对此不理解，因为很多市民养成了“招手即停”的习惯。在不违反交通法规的情况下，我们也尽量满足乘客的要求，尤其是对老人、孕妇和抱孩子的，但我们希望大家能逐渐适应到站上下车，习惯公交车的规范经营，只有这样才能更好地体现公交文明。

23路公交车售票员张女士：干服务行业最需要大家的理解，我曾被人骂成是“臭卖票的”。要维护整个城市的公交文明，乘客和司乘人员之间相互体谅也很重要。司乘人员要体谅乘客的需求，尽量为乘客提供方便，而乘客对司乘人员也应学会包容。只有大家相互体谅、相互尊重，才能让我们的公交文明尽善尽美。

百姓热线  
3313880  
066889228(移动短信 0.1元/条)  
113929(小灵通短信 0.08元/条)  
Email:rx880@sina.com  
烦心事 关注事 突发事

## 感谢好保安 找回被盗车

新世纪花园的杨女士来电反映：9月8日晚，她的摩托车停放在自家楼道内被盗，结果被相邻的三和佳苑的保安找回来了。

9月8日晚，三和物业公司的保安在新世纪花园与三和佳苑这两个相邻小区之间巡逻时，忽然发现两名年轻男子推着一辆熄火的摩托车，行迹十分可疑。于是保安上前询问，两名男子十分惊慌，丢下摩托车就跑了。

该保安在原地等了一个小时，见没人来要车，就把摩托车推到三和物业公司等待进一步处理。9月9日下午，三和物业公司在新世纪花园与三和佳苑分别贴出了写有车牌号的失物招领启事，正好被杨女士看到，于是她非常高兴地带着相关证件领回了自己的摩托车。杨女士表示，没想到本已失窃的摩托车竟被相邻小区的保安找到，这件事情让她非常感动。

见习记者 徐舒帆

## 鹤翔东区东门 停车多行路难

手机尾号为5762的市民来电反映：在鹤翔东区东门口，每天停放的车辆太多，而且有相当一部分是公车，使原本不宽的小区道路被占去了三分之二，小区住户在这里遭遇“肠梗阻”的现象经常发生。这位市民很纳闷，为什么有些公车不停在单位，而停在家属院门口。这位市民还反映，最近该小区东门口又安装了大铁门，每天大铁门只留一个小门，有时经过这里还要排队，真让人郁闷。

记者 邓少华

## 重型车不分昼夜过 使路面变形又扰民

山城区的李先生来电反映：由于市汽车运输公司在山城区朝阳街高中对面，所以一直都有许多重型大货车不分昼夜地从朝阳街驶过。重型大货车在凌晨两三点还经常驶过，一方面严重影响了周围小区居民的休息，另一方面，在货车的重压下，原本环境幽美的朝阳街已经出现了路面变形的情况。因此，李先生希望有关部门能够予以关注，使朝阳街的状况得到改善。

见习记者 孙敏

## 街谈巷议

### “救命”铃声还是不要的好

张凯

“救命啊！救命啊！”9月10日下午，笔者在淇河边游玩时突然听到“呼叫”声，正欲发扬一下雷锋精神，但令人哭笑不得的是，循声而望发现只是一位市民的手机铃声正在大作。

时下，手机铃声可谓是五花八门、千奇百怪，流行音乐、戏曲联唱是再平常不过的，各种恐怖声音也曾红极一时。这两年，一部分手机用户，尤其是一些追逐时尚、张扬个性的年轻一族，为了显示自己与众不同，更是将“救命啊”、“狼来了”、“有鬼

啊”等设置成自己的手机铃声。当然，每个公民都有自主设置喜爱铃声的权利，我们无理由也无权随意干涉。但是身处公共场所的人们还是要注意一下身边其他人的感受，多为他人想一想，尽量不要在公共场所使用怪诞的铃声，更不要将那些难以入耳的声音设置成自己的手机铃声。“救命啊”一类的铃声实质上反映出的是一部分人道德上的缺失，是一种对别人的不负责任甚至是精神“侵害”。



## “圆梦行动”助学忙

王建龙等15名贫困生9月7日上午从团市委希望工程办公室分别领取了4000元爱心捐款。自希望工程“圆梦行动”开始以来，我市已有147名贫困生先后获得爱心资助，陆续走进大学校门。截至9月11日，还有50名符合资助条件的贫困生等待资助。

记者 邓少华 摄

## 超市里蟑螂出没 食品卫生让人忧

新区的徐女士来电反映：9月10日，她在淮河路鹤翔西区对面一超市里购物，发现里面有很多蟑螂，甚至在盛放大白兔奶糖的玻璃柜里也有蟑螂出没，食品卫生状况很让人担忧。徐女士在向超市有关人员反映过后，也没有引起超市工作人员的重视。

见习记者 孙敏