

# 南通公交集团倾情打造52路“敬老文明号” 公交“敬老专线”让爱满通城

尊老爱老是中华民族的传统美德。为进一步弘扬孝亲敬老文化,南通公交集团深耕“温馨伴您行”融合党建服务品牌,倾力打造了通城里首条流动的“敬老专线”——52路“敬老文明号”,通过改善硬设施、提升软服务,让老年乘客出行的幸福感和安全感底色更浓。

## 低踏板、便民箱,细微之处提升出行体验

52路线从秦灶公交停车场至中远小区,全程15.7公里,途经多个繁华商业体、小区、学校、医院等,是老年人购物、买菜、就医、接送学生的主要乘车线路,老年乘客占比较重。

作为通城首条公交“敬老专线”,52路车辆上的每一个细节,都体现着对老年人的关怀。车厢内,驾驶室门、座位间挡板、拉手、广告栏、车厢后板都贴有尊老敬老的标语、老年人优先优待标志,前后门处则贴有“车内走动请扶稳,上下阶梯多留意”的提示语。而在沿线站台,老年人候车时可以通过智慧电子站

牌,第一时间掌握想乘坐的公交车到本站的大致时间和距离,候车间隙还可以看到防范涉老诈骗宣传视频,保护老年人财产安全。

“我们在公交车上也特别添置了便民服务箱。”52路班组长许卫国告诉记者,便民服务箱内除放有口罩、呕吐袋等日常所需品之外,还提供了创可贴、棉签、清凉油、鼻通等各类应急物品以备不时之需,让老年人一坐上公交车,就能感受到如家一般的温馨。

“前后门的台阶变低了,现在只要跨一步就能到车上,对于我这种腿

脚不便的人来说真的方便多了。”乘客王大爷告诉记者,以前乘坐公交车最担心的就是前后门的两个台阶,走得太快怕摔着,走得太慢又担心耽误别人的时间。“现在好了,上下车一点也不费劲,这样的细节提升让我感到很暖心。”

“在车厢内外营造敬老氛围的同时,我们也对公交车进行了适老化改造。”南通公交捷运公司副经理阮飞告诉记者,目前52路线10台运营车辆已全部“提档升级”,前后门均采用一步踏板,如果遇到坐轮椅的乘客,后门的踏板还可以拉开直接“变身”为无障碍踏板,让特殊乘客尤其是老年人有更好的乘车体验。

## “六个一”服务标准,营造尊老敬老风尚

“叔叔阿姨,你们慢点走,不着急……”27日下午,52路公交车行驶至北濠东村时,一对老夫妻从前门上车,待两个人坐稳之后,驾驶员许卫国这才缓缓踩下油门发车。这一贴心举动,引来两位老人的点赞。

针对老年人行动渐缓、反应变慢这一实际情况,南通公交致力于为老年乘客提供更加安全的乘车环境和贴心周到的出行服务。除集团每月定期对驾驶员的安全行车、礼貌用语等开展培训外,各个车队还会开展多轮有针对性的培训,进一步普及尊老、敬老、爱老、助老常识,确保用心

用情服务好每一位老年乘客。

在实际乘坐中,驾驶员们始终秉持着敬老服务“六个一”:一是老人上车等待耐心更多一点,车辆进站时尽量停靠在距离老人较近的地方,发现有老人从远方赶来,在车站多停几秒,挥手示意老人不要着急,防止意外磕倒;二是老人询问解答更细致一点,耐心倾听老人诉求,回答问题简明易懂;三是老人行动不便热心伸一把手,看见上车吃力的老人,在把车停稳后主动搀扶老人;四是老人找座位多招呼一声,车内人多拥挤时呼吁乘客为老人让座;五是老人坐稳

扶好多提醒一句,看到老人都坐稳扶好后,再缓慢起步,防止起步的惯性将老人带倒;六是老人下车多关照一声,叮嘱老人车未停稳不起身、不下车,老人下车走稳后,车辆再起步离站。

“坐这辆车不需要为了下车提前起身去按门铃,一般上车的时候司机师傅就会主动问我们目的地或者是我们提前告诉他,到站之后,师傅都会稳稳地停好车,耐心等待我们下车。”细心的李阿姨发现了52路公交车最近的变化,不过她直言以前52路的司机服务就很贴心。“现在变成‘敬老专线’后,对老年人的关爱更多了,真的要为南通公交竖大拇指。”

## 爱心暖流,在十米车厢内外涌动

多年来,52路班组本着“服务于民,奉献社会”的初心,以“敬老、爱老、助老”为服务特色,积极为乘客营造温馨、平安、和谐的乘车环境。多股爱心暖流,在十米车厢内外不停涌动。

今年6月,驾驶员在52路车上发现了一名乘客遗失的钱包,随即上报公司,车队长联系到失主后亲自上门送还钱包,这才发现失主原来是一位独居老人,家中非常简陋凌乱。52路班组长许卫国听说后,在微信群里呼吁组织志愿者前往老人家里帮忙收拾,驾驶员们自是积极响应。第二天,老人的家门被再次

敲响,不过半天时间,家里便被志愿者们收拾得清清爽爽。“感谢,感谢,感谢……”临走时,老人握着师傅们的手久久不愿松开。记者获悉,这位老人已被52路纳入常态化帮扶对象。今年1月底,两位老人忘带长寿卡及零钱,一筹莫展之时,52路驾驶员徐师傅自掏腰包支付了车费。第二天,老人专程送来两元车费,并附上手写感谢信,对徐师傅助人为乐的举动表示感谢,也对公交公司提倡文明驾车、服务市民的工作作风深表赞许。

驾驶员细微暖心的举动,乘客看在眼里更记在心间。从2019年起,每年大年初一的清晨,52路班组总会收到桑阿姨送来的爱心水饺。桑阿姨告诉记者,前些年婆婆还在世的时候,自己每天都要从市区赶往秦灶照顾,也因此成了52路、16路等的常客。“师傅们的服务真的很贴心,有时候我拎的东西比较多就会搭把手,下车的时候干叮

叮嘱嘱咐一定要看清楚后面有没有电动车。记得有次下雨天,师傅还把自己的雨伞借给了我。所以,大年初一全家团圆的时候,我也起早包点水饺给他们尝尝。”

十米车厢之外,52路驾驶员们还致力于社会志愿活动,西亭镇敬老院、北阁护理院、南通市社会福利院等都留下了他们敬老、助老的身影。去年重阳节,在捷运公司联合城东街道开展的“欢乐重阳关爱行,公交情满紫琅湖”志愿活动中,52路的多名驾驶员和其他志愿者陪同45位失独老人游览通城美景,获得老人们交口称赞。

“我们希望把52路打造成敬老爱老的‘标杆’,成为通城一道流动的风景线。”南通公交集团党委书记、董事长丁志刚表示,以创建52路“敬老文明号”为契机,在十米车厢内外营造浓厚的敬老爱老氛围,引导其他线路驾驶员和更多市民加入敬老爱老的行列中,为城市文明注入敬老温度。

本报记者俞慧娟

