

首都精神文明建设情况简报

第 16 期

(总第 2182 期)

首都精神文明办

2021 年 3 月 29 日

首都文明办全力服务保障 2021 年春运工作

2021 年春运期间,根据全市统一安排部署,首都文明办以“提升旅客出行体验,做好春运文明引导”为目标,组织动员 9000 名引导员在 2300 多个公交地铁站台、交通路口及市郊铁路和长途客运站周边等春运重点部位,通过开展乘车引导、秩序维护、应急救助、问讯答疑、文明宣传、安全值守、疫情防控等志愿服务行动,为保障春运工作安全有序做出了积极贡献。

一、聚焦重点任务,精心安排部署

加强统筹协调。召开专题工作部署会,制发《2021 年春运公共文明引导服务工作方案》(精建办〔2021〕6 号)明确了春运保障

的指导原则、服务内容、任务分工、工作要求。指导各区协调办成立春运工作办公室,通过走访联络、实地勘察、征求意见、动员培训、制定预案、应急演练等,为全市春运公共文明引导服务提供了坚实组织保障。开展全员培训。指导各区结合春运工作要求,开展全员培训,进一步细化目标任务,研究应急处置预案。选派综合素质好、责任心强、吃苦耐劳的优秀引导员参加春运重点站台保障。严格落实《北京市公共文明引导员新冠肺炎疫情防控岗位指南》要求,强调岗位服务时要提示乘客保持一米线、戴口罩、不停留、不扎堆、不聚集;组织创编岗位宣传用语,重点对各大客运站周边站台、路口进行客流调研,针对客流高峰及雨雪恶劣天气,开展突发情况专项服务培训及演练,切实提高文明引导员应急处置能力。

二、立足岗位需求,创新引导方式

做好精心准备。重新制作站台公交线路指示牌和“做文明有礼北京人”“文明北京感谢您”等宣传横幅,将站点周边信息制作成便条、卡片,利用网络导航为乘客指路。常备糖果、硝酸甘油应对低血糖、心绞痛乘客急需;自带口罩、公交线路图、纸笔、创可贴、晕车药,随时为乘客提供暖心服务。要求引导员对旅客经常咨询的卫生间、出租车、宾馆、停车场、机场巴士、公交线路、定制公交、快餐店、高铁和地铁售票处、旅游景点和长途汽车站等位置,了然于心,做到“问不倒、问不烦”。**实施暖心行动。**对来往乘客始终做到“四个一”(多问一声好、多提一句醒、多道一声歉、多帮一个忙)。

确立“送温暖、送祝福”服务宗旨，春节前以“文明北京感谢您”为主题，对离京人员道一声旅途平安，送一份春节快乐祝福；春节后，以“文明北京欢迎您”为主题，倡导大家争做文明有礼的北京人。提供贴心服务。引导员到站台后，会用自备夹子、塑料袋捡拾站台上的烟头、果皮纸屑，把站台打扫的干干净净；对因站台拥挤、交通堵塞、长时间不来车而导致情绪急躁的乘客进行耐心疏导；帮助司售人员为乘客购票兑换零钱，帮助乘客提送较大包裹上下车；为减少去卫生间的时间，在岗工作时，引导员尽量少喝水、不喝水，有的喊话嗓子哑了仍然坚持工作；雨雪天为避免上下车乘客滑倒，引导员找来旧毯子、纸箱拆开铺平垫在车门前防滑，确保恶劣天气旅客出行安全；朝阳区文明办针对新开通的“高铁”北京朝阳站周边配套交通设施不完善、公交运力不足、乘客严重滞留等问题，专门设置引导员志愿服务岗，每天服务班次增加到四班次 16 人，服务时间延迟到晚 21 点左右，有效疏解了每日约 8 千名旅客乘坐公交车带来的交通压力。

三、树牢服务意识，传递志愿精神

做无处不在的“活雷锋”。引导员们弘扬雷锋精神，心系乘客，有的生病坚持工作，有的亲属生病照顾不上，有的自学英语带“小红本”帮助外宾，他（她）们广播寻人、指路、搀扶老人、调解纠纷、排除隐患、劝阻不文明行为，使广大乘客真切感受到热情周到、无私奉献的温暖。做应急处突的“救援队”。遇到雨雪、大风等恶劣天气，遇到着火、漏水、摔伤、轿车熄火等突发事件，遇到老人小孩走

失、车门夹人夹物等紧急情况,训练有素的引导员们都会沉着应对,或亲历亲为或及时协调有关部门圆满处置,确保乘客生命财产安全。做首善文明的“柠檬黄”。春运期间京城经历了几场降雪,对首都交通秩序造成了严重影响,广大引导员第一时间铲冰扫雪,主动清理站台周边环境,有序指挥公交车进出站,细心引导乘客安全上下车。春运结束后,公交司售人员说“如果没有文明引导员的引导和服务,这大雪天很难保证正常运营,有引导员在,我们心里踏实”。据统计,春运期间,引导员共延长服务时长共 18.9 万小时,照顾老、幼、病、残、孕乘客 2.8 万人次,捡拾物品 265 件,帮助寻人 936 次、发放宣传品 27 万份、劝阻不文明行为 3.6 万起、咨询指路 28.5 万次、发放线路便民条 2.8 万张、GPS 导航 5040 余人次、帮助外宾 2500 人次、医疗救助 615 人、调解纠纷 860 人、隐患排查 83 起、处理突发 87 次、来电来信表扬 368 次、赞扬锦旗 26 面,受到社会各界的一致好评。

(公共文明建设指导处)

责编:梅雪峰

核稿:田文松

电话:55569506

传真:55569505

邮箱:jswmzhxhc@163.com

报:中央文明办,首都文明委主任、副主任,市委、市人大、市政府、市政协。

送:首都文明委委员,市委、市政府各部委办局,各总公司、高等院校,市级群众团体。

发:各区委书记、区长、宣传部长,各区文明办,有关新闻单位。
