

武汉公交把敬老爱老精神传递到城市每个角落

今年9月20日,市交通运输局联合市相关部门在汉口江滩举行2024年绿色出行宣传月暨公交出行宣传周活动启动仪式。今年的活动主题是“绿色出行、公交优先”。启动仪式上,武汉公交24路、公交811路被授予“敬老爱老线路”称号。

随着我国进入老龄化社会,公交系统作为城市交通的重要组成部分,在保障老年乘客出行方面发挥着举足轻重的作用,它不仅是老年人外出活动的代步工具,更是连接老年人与社会的重要纽带。在公共出行中,老年乘客的比例越来越高。目前武汉公交日均乘坐公交车的老年人已经达到50余万人次,占总人数的31.4%,老年乘客比例在全国处于前列。

近年来,武汉公交集团从优化公交线路到提升公交服务品质,从完善车辆设施到加强社会关怀与支持,一直在为老年乘客创造更加优质、便捷、安全的出行环境。从最早被授予“敬老文明号”称号的公交38路,到近两年被授予“敬老爱老线路”的公交24路、811路、750路、电车2路、315路等线路,武汉公交多条线路成为“敬老爱老”的模范线路。

每天,在武汉公交车上,驾驶员帮扶老年乘客上下车、拎重物、搬轮椅,上演一幕幕温馨感人的画面。武汉公交人始终秉持着敬老爱老的初心,随着公交车的行驶轨迹,将敬老爱老的精神传递到城市的每一个角落,努力为老年人创造一个安全、舒适、温馨的出行环境。

传承劳模精神 24路敬老爱老蔚然成风

“您老慢点,不着急啊!我来扶您。”10月9日,湖北省劳动模范24路驾驶员刘勇驾车到拦江路南城巷时,发现车内一名老奶奶颤颤巍巍要下车,他赶紧上前搀扶老人下车,看到老人下台阶比较困难,刘勇稳稳扶住老人的胳膊,还不停叮嘱老人“别急,慢点”,一直把老人安全送到人行道。

在24路,所有驾驶员时刻把“敬老爱老”记在心上,体现在行动上。10月8日,24路驾驶员李力驾车行驶至中山大道地铁江汉路站时,一位正在候车的老爷爷引起了他的注意。“老人看起来有七八十岁,行动不太方便。”车辆停稳后,李力连忙起身,快步上前,双手稳稳地搀扶老爷爷上车。安排老人就座后,他还耐心询问老爷爷在哪一站下车,以便提供及时的帮助。

今年9月,公交24路获得武汉市“敬老爱老线路”称号。24路全长28.4公里,从阳新路公交停车场到建设大道韦家桑园,现有驾驶员28名、车辆17台。线路途经汉正街、江汉路、吉庆街、解放公园、老年活动中心等,沿途还有多所医院和学校,乘客70%都是老年人。在“硬设施”方面,选择了噪音小、起步稳、低入口踏板的新能源车辆,方便老年人安全上下车。车内设置了敬老爱老专座、防滑扶手,空调风速调至柔和。

刘勇说,优质的服务源于对乘客的尊重,更

创建敬老品牌线路 811路为老年乘客量身定制服务

10月8日清早,811路驾驶员龙艳像往常一样驾车至友谊大道华城广场站,一位身穿灰色运动装的老奶奶拎着一个拖车在站台候车,拖车里装满了蔬菜,拎着上车非常吃力。龙艳立刻下车,帮老人把拖车抬上来。老奶奶看见龙艳,马上笑了起来,对她说:“又遇见你了,好巧啊,谢谢!”

“今天排骨做活动,买了10斤,还买了些大白菜。我还要回去做饭,家里还有一大堆事要做。”老人像拉家常一样对龙艳说,二人像熟识的朋友。

原来,这位老奶奶早上送外孙上学,然后买菜回家,每天乘坐811路。一周总要遇见龙艳两三次。每次,龙艳都会叮嘱老人坐稳,有时看见老人买菜比较多,她都会下车帮忙。两人已经成了虽然不知道彼此姓名但互相认识的老朋友。

“现在坐公交的老年人多,几乎每天都会帮扶。”龙艳说,令她印象最深刻的是一位从孝感来武汉的老人,老人拖着一个大行李箱,说是来武汉照顾刚出生的孙子。龙艳帮她把行李箱搬上搬下。没想到中秋节时,老人坐车又遇上龙艳,硬是塞了一个月饼给她,“当时我特别感动,感觉所有付出都是值得的。”

“老年乘客乘车,一般是出门乘坐两三站

需要驾驶员不断提高自身素质。根据线路特点,他总结出一套“七个一,五个心”安全服务工作法。“七个一”,即遇到复杂路段,多稳一下;遇到别人违章,多让一下;遇到委屈,多忍一下;遇到乘客赶车,多停一下;遇到行动缓慢的老人,多等一下;遇到特殊的人群,多问一下;遇到老、弱、病、残、孕乘客,多帮一下。“五个心”,即安全用心、服务贴心、过程耐心、待客热心、操作细心。

武汉公交集团第三营运公司24路所属车队党支部书记朱涛介绍,66年来,24路一共走出了赵金梅、李新贵、鲁汉华、李旺富、刘勇等15位全国和省市劳动模范。薪火相传,一代代劳模“传帮带”起到引领示范作用。每一位24路员工都把十米车厢视为“为民服务”的贴心阵地,对待老年乘客就像对待自己的亲人长辈,把适老服务体现在工作的每个细节。两年来,车队共24次因搀扶老人、送迷路老人回家、救助晕倒老人获得武汉公交集团“日行一善”总经理奖。

多年来,24路传承劳模精神,不断提高员工素质、服务质量,不断强化服务理念。车队专门邀请医务人员,针对老年群体突出疾病问题对驾驶员进行急救培训。2018年,24路成立以退伍军人为主的“24路红色贝雷帽志愿服务队”,不仅重大节假日到公交站台扶老携幼,现在还走进社区和养老院看望孤寡老人,开展形式多样的活动,丰富老年人的生活。

路,带着小拖车去买菜,还有一部分老年乘客是接送孩子上学放学。老年朋友行动比较缓慢,所以我们会安扶赶慌的老人不着急,提醒老人下车前站稳扶好很重要。”811路车队负责人介绍,遇见老年乘客,驾驶员都会主动提醒说,“您慢慢来,找个位置坐好”“您下车时,不着急,车停稳了再下,我等着您”。

据了解,811路于2005年8月28日开通运营,配车39台。运营线路从青山区园林路北洋桥西路站至华师园路周店路,单边里程28.2公里。

811路联接青山、武昌、洪山、江夏四个区,途经武钢职工居住区、武昌繁华商业区、洪山大学城大学生密集区,是公交干线之一。今年元月至今,已服务老年乘客约86万人次。今年以来收到老年乘客表扬57件。

811路根据老年乘客的出行特点,制定贴近老年人习惯的服务规范。在老年乘客较集中的站点,特别留意是否有人需要帮扶;遇到老年人候车延长停站时间;老人上车后,用车载送话器语音提醒乘客让座,用普通话询问老人下车站名;告知老人及时落座发车;车辆停稳后,老人再起身下车;必要时驾驶员停稳车辆后扶助老人上下车,确保老年乘客平安上下车。



2024年绿色出行宣传月暨公交出行宣传周活动启动仪式上,武汉公交24路、公交811路被授予“敬老爱老线路”称号。



电车2路邀请社区老人乘车参观。张宁 摄

自创“安全乘车顺口溜” 750路为老年乘客送上节日礼物

“乘车错开高峰期,避免车厢太拥挤,车辆进站别着急,待车停稳再移步,站稳扶牢再刷卡,看到座位就近坐……”

10月9日,在武汉公交常家山场站,750路驾驶员用自创的“老年人安全乘车”顺口溜,通过图文并茂和实景演绎的方式,为经常乘坐750路的老年乘客送去一堂安全乘车课。这个“顺口溜”形象直观地介绍了老年乘客乘坐公交车的注意事项,为他们送上一份“实用”的重阳节礼物。

“车辆起步前,首先坐稳扶好,行驶途中不要随意更换座位,以免紧急情况刹车时摔倒。看到车辆到站后,不要急着站起来往后门跑,要等车辆停稳后,再慢慢走到后门,我们司机都会耐心等着大家。”在现场模拟和体验环节,驾驶员模拟了不安全乘车行为,叮嘱老年人乘车注意安全。

“一直以来,我都觉得750路司机对我们老年人服务态度挺好的,也总是提醒我

们注意安全。今天特意把我们请过来,讲安全坐车的一些小细节,太贴心了。”乘客张奶奶不停夸奖。

“这些乘车提醒很实用,谢谢公交司机送给我们这样一份实用的重阳节礼物。”乘客何老先生表示,顺口溜容易记住,今后乘车时会注意细节,保护好自身安全。

武汉公交集团第五营运公司一队党支部书记夏敏介绍,2023年,750路被授予“敬老爱老线路”称号。公交750路由常家山公交场站开往花城大道市委党校,是花山区居民出行的主要线路,老年乘客较多。线路专门配备了文明服务意识强、驾驶经验丰富的“三零”驾驶员。为了更加贴心服务老年乘客,制定了“六个一”服务标准,即:起步车平稳一点,进站等候耐心一点,车厢动态关注一点,行动不便帮扶一点,解答问询细致一点、服务态度再好一点。

老年乘客超50% 电车2路推广“四稳三心两勤一帮”工作法

10月11日,电车2路车队邀请附近社区多位老年人来到硚口区越秀公交场站,劳模张波教老人们做自创的公交爱心按摩操,志愿者们为老人送上重阳节祝福和礼物。现场免费为老人测量血压、血糖,并制作红枣枸杞茶、梨汤、大麦茶等养生茶,还贴心地准备口感软一点的低糖点心和饼干,然后邀请老人乘坐“专线车”游览,感受城市发展。

电车2路是一条历史悠久的公交线路,沿途老年乘客较多,经常可以看到驾驶员帮扶老年乘客的温馨画面。10日,驾驶员何鹏驾车由硚口越秀财富中心开往解放大道解放公园。当车辆行驶到三阳路站点时,何鹏通过后视镜看见一位行动不方便的老奶奶正气喘吁吁地准备上车。“不急不急,我来扶您。”何鹏立刻起身,下车搀扶老人上车坐定,嘱咐她注意安全,并仔细询问老人的目的地下车站点。

“我今天能遇到你,真是让我心里暖暖的。”老人下车时,对正搀扶着她的何鹏笑着感谢说。何鹏微笑着对老奶奶说:

车厢“敬老连续剧”持续上演 315路不断涌现帮扶善举

“您好!我是315路驾驶员,这是紧急联系卡,正面有乘车安全提示,反面可以写上家人联系方式,以备不时之需。”10日,重阳节来临之际,武汉公交集团第六营运公司八车队党支部党员、315路员工代表魏明凯来到青山区碧园社区,为社区老人耐心讲解乘车注意事项,发放紧急联系卡。

在公交和社区的精心组织下,20名社区高龄老人集体登上一辆315路,感受城市变化。到达315路终点建设四路公交场站后,魏明凯和同事桂舜共同讲解车辆上的无障碍导乘设施。“315路公交车底盘可倾斜并且降低高度。对于乘坐轮椅的乘客,底盘降低的同时,我们还会主动开启无障碍翻板,能将轮椅轻松推上车。”魏明凯边说边演示,短短几秒,后车门踏板高度由31厘米降至13厘米。“车上配备了这些设施,对我们老年人真是太方便了!”现场观摩的老年人纷纷点赞。

据了解,315路从徐东大街地铁徐东站到旅大街建设四路,单程8.75公里,途经

金鹤园、中冶39大街、钢花村街120社区等老小区。据统计,315路老年乘客占比超过40%。

10月9日,在起点站旅大街建设四路,一位70多岁的老人搀扶着一位90多岁的老人乘坐315路,驾驶员魏明凯连忙起身下车搀扶。原来,二人是父子,经常乘坐315路到武汉市普仁医院看病,是315路的“常客”。“这条线路的司机个个好,我们父子俩经常得到他们的照顾。”儿子舒先生笑着说。

2023年,315路被评为武汉“敬老爱老线路”。车队要求每名驾驶员行车遵守“三稳”法则,即起步稳、行车稳、停车稳;坚持“三多”服务,即多伸一把手、多问一句话、多走几步路。此外,车厢内还配备了一次性雨衣、口罩以及速效救心丸等应急物资。从2013年开通至今,“敬老连续剧”在315路车厢已上演11年,有帮助迷路老人回家的,有帮扶行动不便的老人上下车的,还有送突发疾病的老人到医院的,驾驶员帮扶老人的善举不断涌现。