



陈乐乐：离开车厢奔向新赛道 化身内训师当起“啄木鸟”



陈乐乐在车厢里讲解服务要领。

“再也没有机会背着票包为乘客服务了。”两个月前，“中国青年五四奖章”获得者、山东省“三八红旗手标兵”陈乐乐离开服务了11年的“乐乐车厢”，化身服务内训师，投身到企业追求卓越服务的新赛道。“提升车厢服务，加码民生幸福，这是我现在的奋斗目标，是我的新赛道！”陈乐乐说道。

提升 带着巾帼精神重新在车厢绽放

近几年来，公交李沧公司涌现出了山东省城市客运“最美公交驾驶员”、青岛“青年先锋”董述飞，山东省城市交通“最美驾驶员”“了不起的山东人”倪绍峰，青岛市文明市民王迪俊等先模人物。一直以来，该公司都高度重视劳模的示范引领作用。“要让乘客愿意乘公交、更多乘公交，我们需要从车和人两方面着手，一边改善乘车环境，一边狠抓服务提升。”该公司党委书记、董事长国鸿边告诉记者，出于这样的考虑，特意聘任原106路乘务员、“青岛巴士——礼沧乐巴”品牌形象代言人陈乐乐为服务内训师，承担服务培训、乘客需求征集以及车厢服务的监督等工作任务。45条公交线路、1400余名公交驾驶员……对于陈乐乐来说，这是一个庞大的培训群体。她打趣道，公司的服务范围辐射市南、市北、李沧、城阳、崂山五区，自己需要前往各分公司驻地，服务范围辐射李沧东南西北四个方位。

挑战 角色转变服务内训师上线

由于公司内班组数量较大，各班组的人员构成、基础条件以及所在线路的乘客群体比例、服务特色等都不尽相同。陈乐乐需要在短时间内对各班组深入了解，以知根知底的状态精准培训，过程中需要进行很多突破。对此，陈乐乐表示，要快速适应新的身份，以高质量的培训推进服务品质提升很有挑战性，但她有信心做好，而且干劲十足。正式开始培训前，陈乐乐进行了一番头脑风暴，要创新还要考虑到不同年龄段驾驶员的接受能力。培训范围要覆盖大部分驾驶员群体，需要脑力也需要良好的体力。几经纠结，最后决定以班组为单位进行培训，打开固定课程和预约课程相结合的新模式，以“学、练、考”三个阶段推进服务提升。陈乐乐打趣道：“现在日均一万多步，体力是肯定没问题。”129路行车3班班组长黑宁跟陈乐乐毕业于同一所学校——青岛工贸职业学校，是陈乐乐

的师姐，也是“乐乐培训班”的“忠实粉丝”。参与了几次服务培训后，黑宁心里有了新的打算，“参与培训后我深受启发，服务提升无止境，要从细节处入手。今年春天我准备把爱心雨伞墙进行升级，在雨季到来前为市民乘客的公交出行做好充分准备。”

行动 明察暗访“啄木鸟”就位

“培训的灵感来自一线，素材来自一线，效果反馈也在一一线。”转换身份的陈乐乐如往常一样驻扎在车厢里，以“暗访”的形式掌握驾驶员的车厢服务状态，自测服务培训效果。作为“青岛巴士——礼沧乐巴”品牌形象代言人，陈乐乐的“暗访”实属不易。她的面孔对于驾驶员们来说非常熟悉。她的好“乔装”一番才能完美实现“暗访”效果。陈乐乐告诉记者：“大家都知道我坐车时会实时记录车厢服务，要想掌握驾驶员们最自然的服务状态，我得把自己捂严实才不会被发现。”服务自测的同时，陈乐乐还会定期在乘客中开展调研，她自制了一份调查问卷，内容涵盖乘客每周乘坐公交的次数、时长以及对站点设置、发车间隔、车厢服务、车内卫生等方面的评价。记者了解到，截至目前，陈乐乐回收的调查问卷中没有收到一个差评，乘客对当前车厢服务都很满意，还在留言栏里为驾驶员的优质服务点赞。过程中乘客针对线路优化调整提出的一些小建议，陈乐乐也都反馈给了相关部门。

服务 品质提升温馨溢满车厢

2月28日晚，李沧巴士233路驾驶员徐苓月驾车由惠水和苑发往沧口公园。临近21时，车辆即将到达侯家庄站时，徐苓月发现路中央一排护栏倒在地上，“占据”着最左边的一个车道。徐苓月介绍，事发道路周边灯光较为灰暗，且整体地势是一个大下坡，是交通事故的多发地，这排倒地护栏存在极大安全隐患。监控画面显示，徐苓月靠边停下车，打开双闪示意后方车辆注意避让，之后独自一人下车清障。对于徐苓月来说护栏很沉，收拾起来很吃力，用了



陈乐乐将贴心服务教给同事。



从事乘务员工作时陈乐乐服务有绝招。



陈乐乐在站头征集意见。

近10分钟才处理完“路障”。这是陈乐乐近期培训中常用的服务案例，她解释道：“车厢的温暖不光在车厢里，还在路上。驾驶员们在运行中要一路播撒温暖，为城市文明添砖加瓦。”

上车“暗访”车厢服务，下车“明察”乘客需求。身份转换两月来，陈乐乐对李沧巴士各条线路驾驶员们的服务状态了如指掌，也把市民乘客的心声传达进了车厢里。“虽然我不再是一位乘务员，不能直接为乘客服务了，但我还是要把人生价值绽放在车厢里，以另一种方式陪伴乘客出行。”陈乐乐说道。五场宣讲活动，十余次现场演示，二十余次暗访车厢……在陈乐乐和驾驶员们的同心协力下，李沧巴士公司服务投诉大幅下降，好人好事不断涌现。今年1月，李沧巴士公司服务投诉较去年同期相比减少57%。今年前两月，李沧巴士公司45条线路上发生好人好事两千余起，表扬电话一百多个，表扬信近十封……“青岛巴士——礼沧乐巴”的车厢里温暖如春。

气温回升，客流量也随着气温在逐渐上升，接下来，陈乐乐将结合安全、营运等部门，动态联动、同向发力，着手开展线路优化调研，合力将市民乘客日益增长的美好生活需求落实到位。“三八”妇女节来临之际，陈乐乐作为山东省“三八红旗手标兵”，将培训与节日活动相结合，计划在节日当天以趣味培训的形式为女驾驶员们带去节日祝福。“除了趣味互动，我还准备了鲜花，会在培训后送给女同志们。希望大家在节日里收到祝福的同时，也能收获到技能提升。”陈乐乐说道。

观海新闻/青岛晚报 记者 徐美中