

# 让残障人士出游“有爱无碍”

青岛城运控股交运集团驾驶员臧运展 11 年出车百余次 帮助千余位老年残障人士出游



早报1月12日讯 近日,李沧区肢体残疾人协会将一面印有“敬老助残 爱心常在”的锦旗和一封感谢信送到了青岛城运控股交运集团,对该集团胶州分公司多年来帮扶弱势群体的大爱之举表示感谢。信中特别提到了驾驶员臧运展,11年来,他以娴熟的驾驶技能和热情的服务出车百余次,服务残障人士千余人。

## 一封感谢信字字暖人心

“我们是青岛市李沧区肢体残疾人协会会员,今天我们感谢臧运展师傅及其他驾驶员对我们的关怀和帮助……”这封感谢信表达了对驾驶员的感激之情,“我们是残疾人,需要依靠拐杖和轮椅出行,胶州分公司的驾驶员师傅帮我们圆了走出家门、看祖国大好河山的旅游梦。”

李沧区肢体残疾人协会在信中表



臧运展(前)背起老年残障人士。

示,多年前,协会选择了服务好、有爱心的臧运展为会员们保驾护航。“臧师傅践行扶老助残服务宗旨,将我们当作自己的亲人对待。旅程中他开车非常稳,行驶安全,让我们安心和踏实。”感谢信中写道。

信中还表达了对臧运展贴心服务的感谢:到达景区时,臧师傅主动背残障人士上下车、推轮椅,尽可能帮助每一位老年残障人士看风景。旅程中,老年残障

会员们直夸“享受到师傅们的星级服务”,让他们走出家门,眼界开阔,生活质量有了很大改善。

## 出车百余次服务上千人

1月11日,青岛早报记者联系到了臧运展,听他讲述了多年来暖心帮扶的幕后故事。2012年,臧运展进入青岛城运控股交运集团胶州分公司,成为一名



驾驶员。“2013年初,我服务了一个由老年残障人士组成的旅游团,他们有的坐轮椅有的是视听障碍,我就在旅途中尽力多帮忙,希望让他们玩得开心。”臧运展说。也是从那次开始,他就再也没有停止过扶老助残的脚步。主动上门为老年残障人士策划线路,一路上精心照料,11年来,他出车百余次,服务老年残障人士千余人,带他们畅游大江南北,圆了他们的旅游梦。

11年来,臧运展成了这些老年残障人士的“专职司机”,守护着他们游遍了祖国的大好河山。每当老人们提出想到某地去旅游时,臧运展总是针对老年残障人士的特点精心设计旅游路线,合理安排休息、住宿。

老年残障人士行动迟缓,上下车不方便,臧运展从不催促,总是耐心地等候和小心地搀扶;遇到乘坐轮椅的乘客,臧运展就把他们背上车;在景区,臧运展也会推着老人们四处游览。这些在他看来微不足道的举动,却温暖了无数老年残障人士的心。“他就像亲儿子一样照顾我们,不嫌弃不烦躁,背上背下累得满头大汗,总是乐呵呵地,让我真是感动。”今年76岁的陈瑞云说。

“每次带着他们出去旅游,看到美丽的自然风光,老人们脸上都露出了笑容,那一刻我也非常开心。只要他们有需要,我就会一直做下去。”臧运展说。(观海新闻/青岛早报记者 吴冰冰)图片由受访者提供

# 用心用情做乘客的“知音”

公交车驾驶员董述飞总结“行车三步法” 优质服务获市民点赞

早报1月12日讯 “小董师傅真的很细心,拎着买的菜上车,他总能帮我一把,他是乘客的‘知音’。”近日,青岛城运控股公交集团李沧巴士第六分公司接到了多通表扬电话,乘客点名表扬山东省城市客运“最美公交驾驶员”、302路公交车驾驶员董述飞。一通通表扬电话的背后,是董述飞优质的服务,工作中他既是乘客的“知音”,也是车辆的“知音”。

## 服务乘客有“四步法”

302路公交车线路较长,途经老城区,沿途有多家医院和学校,特需乘客较多。经过多年的行车观察,董述飞发现不同的特需乘客需要不同的照顾。如车辆到达地铁换乘站点时,有些老年乘客、外地乘客需要口头报站服务,部分站点名称改动较大,为避免下错车,到站后他总要及时告知站点附近地标等。

今年,董述飞针对特需乘客群体推出了“车厢服务四步法”,即:进站细心观察、上客耐心引导、行车注意动态、下车热心协助。“之前推出的服务法主要是面向整个乘客群体,现在特需乘客占比较大,面对不同乘客群体的不同需求,我的服务需要更加精细化。”董述飞说,“希望‘新招’早日取得成效。”董述飞介绍,他之前推出的服务法是“三想五要”服务法,即:想乘客之所需、想乘客之所难、想乘客之所想;着装整洁要端庄、乘客上车要迎客、乘客异议要回



董述飞(蓝衣)搀扶乘客下车。

应、工作语气要轻柔、耐心解答要微笑。“三想五要”服务法内容全面,如今已在302路公交全线推广,在提升整体服务水平上取得了良好成效。为了让服务更贴心,董述飞的车内常备便民箱,并在驾驶室门上张贴告示牌列出服务项目。

## 安全行车有“三步法”

董述飞之前就喜欢跟“车”打交道,爱钻研、好琢磨的他积累了不少驾驶和维修经验。成为公交车驾驶员后,董述飞研究起公交车。2023年11月,董述飞驾驶的公交车换成了新能

源公交车,在与新车磨合的两个多月时间里,他耐心钻研新车型的驾驶技巧,总结出新能源车“行车三步法”,即:平稳起步、匀速驾驶、做好预判。“起步提速应尽量做到缓起步,缓加油油门,把油门控制好,这对安全和节能都很有好处。”董述飞说,平时他经常与班组成员坐在一起交流新能源车的驾驶技巧。

工作之余,董述飞还和修理工一起研究节能降耗新点子,总结出的经验和讨论出的“新点子”都会第一时间跟同事分享。“节能降耗很关键,作为一线驾驶员,应当出一份力。”董述飞说。

(观海新闻/青岛早报记者 吴冰冰 通讯员 王蒙蒙 摄影报道)

# 心系军休干部 义诊传递温情

早报1月12日讯 1月12日下午,青岛市“荣军康养”工程专班联合青岛市口腔医院走进军休四分中心,开展“心系军休干部 义诊传递温情”健康义诊活动,将健康和关爱送到军休干部身边。

在活动现场,青岛市口腔医院的医生侯捷围绕老年人口腔保健常识、口腔与身体疾病的密切关系、牙齿常见疾病的预防措施及治疗方法等,为军休干部上了一堂别开生面的“关爱老年人口腔健康”专题课。义诊现场,医护人员为军休干部们提供血压测量、心电图检查、口腔健康检查等,并根据过往病史及个人身体状况提供专业的指导建议,提出相应的治疗意见。此次义诊活动,累计服务30余人次,受到军休干部的一致好评。(观海新闻/青岛早报记者 姜丹宁 通讯员 薛凤君)

# 职工医疗互助保障 开启“掌上办”

早报1月12日讯 “今天刚办理的出院结算手续,马上就可以登录‘齐鲁工惠’手机APP,进入‘互助保障’应用模块,即可‘一键’完成互助保障金申领,太方便了。”青岛即发集团股份有限公司王师傅亲身体验了职工医疗互助“掌上办”服务带来的便利。“齐鲁工惠”医疗互助保障金申领“掌上办”于2023年9月12日上线运行。这是青岛市总工会深化“互联网+互助保障”数字化改革的一项重要成果,也是服务职工、优化营商环境的务实之举。目前,全市互助保障会员总人数已达80余万,累计发放保障金近5亿元,普惠职工90余万人次。(本报记者)