

# 一年收到 1500 多次热线表扬

城阳巴士公布热线“服务密码” 日均4次表扬信息定格无数温暖瞬间

早报3月17日讯 2024年,青岛城运控股集团城阳巴士有限公司热线平台累计收获1515次市民点赞,日均4次表扬信息定格了无数温暖瞬间。这些点赞的背后,城阳巴士究竟做对了什么?

## 体系建设引导服务升级

在“诚载美好”文化品牌和“萤火之光”服务品牌的引领下,城阳巴士构建起以驾驶员、热线员为双核的全流程服务体系。在做好日常培训和服务考核的基础上,还通过“服务擂台赛”“服务妙招擂台赛(热线专场)”等特色活动,将服务中的“疑难杂症”转化为实战练兵场。

通过提炼“七字真言服务法”等标准化操作指南,让搀扶老人时的弯腰躬身、接听热线时的温和响应等细节,沉淀为城阳巴士可复制的服务基因。这种“实践提炼-竞赛检验-标准推广”的服务升级机制,使城阳巴士服务质量提升成为一个永不停歇的动态过程。

## 车轮铺就温暖轨迹

作为车辆的“掌舵人”,驾驶员提供的车厢服务是乘客了解城阳巴士服务质量的最直接窗口,在系统培训和严格考核的推动下,驾驶员队伍的服务向专业化、精细化、亲情化不断迈进,“微笑服务”“耐心答疑”“规范用



城阳巴士驾驶员自发成立了“萤火之光”顺风车队。

语”等服务准则,已内化成为他们的职业习惯,努力以平稳的驾驶和礼貌的态度,为乘客提供如家般的出行体验。

在车厢以外,驾驶员们自发成立了“萤火之光”顺风车队,当遇到错过末班车或者迷路的乘客时,驾驶员们就用自己的私家车送乘客回家。作为山东省首条有轨电车运营方,城阳巴士“萤火之光”的服务理念既闪耀在道路交通上,也在轨道交通中闪闪发光。“谢谢你细心耐心的服务。”有轨电车上,一名听障乘客将小纸条递给了乘务员刘盼盼。为了更好地服务特需乘客,刘盼盼与同事们学习手语,突破沟通壁垒;而针对老年人、孕妇等重点人群,她创新“提前准备、主动搀扶、全程关注”服务流程。七年累计服务

30000余人次,收获30余封表扬信,保持着“零投诉”的记录。

## 电波织密守护网络

如果说驾驶员是直面乘客的“一线哨兵”,那么热线员则是倾听民声的“隐形守护者”。2024年城阳巴士热线平台共收到反馈9569次,热线员团队平均每天要处理26个反馈,热线员岗位不仅需要兼具专业素养与共情能力,同时还要对其他部门的业务有一定的了解,要熟记线路信息、掌握即时调度动态,力求在最短时间里理解乘客需求,并精准对接相关业务部门,快速解决问题,确保每一通电话都能传递尊重与效率。

(本报记者 摄影报道)

## 青岛(城阳)有轨电车示范线开通运营9周年

早报3月17日讯 2025年3月,青岛(城阳)有轨电车示范线迎来正式运营9周年,交出亮眼“成绩单”。截至目前,累计安全行驶270万公里,运送乘客1000万人次,打造现代有轨电车运营管理“青岛模式”,荣获多个行业全国第一。

青岛(城阳)有轨电车示范线于2016年3月5日正式载客运营,是山东省第一条有轨电车线路,线路总长8.77公里,设12个车站,配备7列电车。9年来,青岛城运控股集团轨道巴士公司积极落实“双碳”目标,打造绿色示范工程,“梳子型道岔”“双重绝缘弹性简单悬挂接触网”“预制轨道板系统”等环保技术不断应用。发挥数字优势,依托综合智能控制平台,实现智慧运营,树立未来低运能轨道交通发展新标杆。

新起点,新征程。青岛城运控股集团轨道巴士公司下一步将在智慧列车、无人驾驶、智能化维保等方面加强探索实践,以“全场景智能化”为核心,构建覆盖“车-路-云-网”协同体系。充分运用人工智能技术,打造低运能轨道交通的智能样板。继续探索更加低碳环保的低运能轨道交通系统,为广大乘客提供便捷、舒适的出行服务,还将开展智能化电力维保业务、储能业务、新能源汽车综合服务,深度参与低空经济布局。

(本报记者)

# 新学期开启多彩文化之旅

青岛市老年活动中心新学期共开设264个班次 超7000人次报名学习

早报3月17日讯 3月11日,沉寂了一个寒假的青岛市老年活动中心又热闹了起来,老年学员们怀着对新学期的美好向往走进课堂,在丰富多彩的课程中开启了新学期的学习生活。2025年春季学期,青岛市老年活动中心新开设了现代舞专项班、经络禅拍功、平面艺术摄影、咖啡文化与品鉴、新文人画等兼具现代艺术与实用主义相结合的新课程,新学期共开设264个班次,超7000人次报名学习。

“长亭外,古道边,芳草碧连天。”在22级声乐三年级1班的课堂上,辛蕾老

师以其温婉而富有感染力的嗓音,正引导着老年学员们合唱歌曲《送别》。悠扬的歌声在教室里回荡,每一个音符都承载着岁月的沉淀与情感的细腻。52岁的辛蕾老师毕业于俄罗斯莫斯科音乐学院声乐表演专业,拥有10多年丰富的声乐教学经验。她在教学中总是善于调动学员们的积极性,耐心细致去感受每一位学员的需求和变化。

在青岛市老年活动中心2024级古琴一年级1班的课堂上,一曲《仙翁操》悠扬响起,赵涛老师正引领着老年学员们演奏古琴。今年40岁的赵涛老师毕

业于上海音乐学院民乐系古筝古琴专业,自2007年起就致力于古琴的教学与传播。在赵涛老师的悉心指导下,老年学员们不仅掌握了基本的弹奏技巧,更在指尖流转间体会到了古琴所蕴含的深远意境。他们或轻拨琴弦,或重按音阶,每一个音符都诉说着内心的情感。

青岛市老年活动中心的报名工作自启动以来,受到了广大老年朋友的热烈欢迎,目前已有大量学员成功报名。由于名额有限,报名通道即将关闭,尚未报名的老年朋友请尽快行动,以免错过这一学期的学习机会。

凡居住本市,身心健康、自觉遵守青岛市老年活动中心规章制度、能坚持正常学习,年龄80周岁以下的退休人员(以身份证日期为准)均可报名(部分课程因体能等原因对报名年龄有不同要求,请以报名简章要求为准)。

**报名方式:**微信扫描下方二维码,登录“青岛报业文化艺术专修学校”微信公众号,点击右下角“我要报名”选项,进入教务管理系统,点击课程管理下方的“线上报名”选项,进行课程选择并完成缴费后才算报名成功。

**上课地点:**青岛市老年活动中心教学楼(南昌路96号)

**咨询电话:**0532-55571199、55577688。

(本报记者)



扫码报名

讲文明 树新风 公益广告



## 践行环保 节约能源 降低消耗 低碳生活