

## 巧用情景模拟 助力公交服务质量提升



本报讯(记者 张明星 通讯员 李超 摄影报道)为进一步提升服务质量,加强安全运营管理,10月15日,淮南公交客运五车队组织开展“提服务 重质量 温馨服务我先行”主题实践活动,对车队驾驶员进行模拟情景实操培训。

该车队根据实际运营情况,将此次活动分为六个

典型投诉案例模拟场景,涉及“乘客质疑没开空调或车内温度不达标”“乘客因等车时间长,上车后对驾驶员埋怨”“乘客刷卡不成功,驾驶员要求再次刷卡”“乘客携带易燃易爆物品、宠物等违禁物品乘车,驾驶员制止表示不予理解”“乘客携带易燃易爆物品违禁物品发生火灾如何处置”及“车厢内出现乘客纠纷怎么办”。活动通过对场景的真实还原,引导驾驶员换位思考,并由车队质管员和安保部管理员进行现场授课指导。

体验结束后,参加活动的驾驶员纷纷表示受益匪浅。“通过换位体验活动,身临其境感受到乘客乘车过程中还有哪些不方便,在以后的工作中,我一定要站在乘客角度看问题,给予乘客更多的理解,进一步增强服务意识与应急处理能力,用实际行动提供更优质的服务。”参加培训活动的12路驾驶员宋明明说道。

淮南公交客运五车队队长陶东升表示,希望通过这种方式,进一步提升驾驶员服务质量、应急处置等综合技能,要求驾驶员把应知应会的安全、运营知识运用到实践中,从而提高服务水平,把更优质的服务带到日常工作中,让市民乘坐公交出行更舒适、更满意。

A1

2024年10月18日

责编:刘平 版式:刘静 校对:张文

### 共赏秋日好时光

近日,天气晴朗,大通区九龙岗镇陈岗村九龙池景点周围引来许多市民游览打卡。茂盛的绿植围绕着清澈的湖水,在阳光下泛起点点星光,微风轻拂又有无限涟漪。有父母带着孩子,有三五好友相约,在环水的木质栈道上赏景游玩,感受秋天的别样景致。

本报记者 付莉荣 摄影报道



中国农业银行  
AGRICULTURAL BANK OF CHINA  
安徽省分行

# 农行惠充电

## 掌银扫码充电低至1分起



**活动时间** 2024年3月1日-2024年12月31日

**参与路径** 用户使用农行掌银APP扫描铁塔充电桩的二维码,即可进入活动页面;支付时可享**每单满1元立减0.99元优惠**,每月每位用户最多享10次。

本次活动仅限安徽省农行掌银客户(需绑定农行卡)在安徽省铁塔充电设备参与,每月优惠数量有限,先到先得。



扫码下载农行APP



扫码查看活动小区