

请求同一帮助 态度一冷一热

当事者费解又感慨:服务窗口,与人为善何乐不为?

中环逸仙敬老院的蒋树珍老人来信,讲述他在富水路112路和830路公交车调度室的两段截然不同的经历。

寄放轮椅两种结果

日前,身有残疾的蒋先生因事外出,80岁的老伴推着轮椅车,两人准备乘坐112路公交车。考虑到上下车搬动轮椅车比较吃力,而且影响其他乘客,他们与112路车调度室工作人员商量,能否将轮椅寄放在调度室,返回时来取?对方马上拒绝:“不行,我要走出去的,不能帮你们看车子!”旁边两个师傅也帮腔说:“这里不能放轮椅!”

无奈之下,老伴推着蒋先生走出112路调度室,正好看到对门就是830路公交调度室,就抱着试试看的想法,硬着头皮上前询问。一位女调度员虽然得知二老是112路的乘客,但还是一口答应了,说:“车子就放在这里吧,放心好了!”亲切的态度令二老备感温暖,感激之情油然而生,两位老人再三道谢,女调度员连声说“不客气”。此后,蒋先生夫妇先后多次将轮椅存放在830路调度室,每位值班的调度人员都是热情相待。

咨询换乘一冷一热

同一服务窗口,态度截然不同,

读者王月珍也遭遇冷热两重天的待遇。8月初,王女士在轨交人民广场站欲换乘10号线,因是初次换乘,她到安检处询问。当班的一位年约50岁的师傅很客气地告知:乘8号线到老西门可以换乘10号线。王女士表示感谢后顺便又问是否在同一条轨道线换乘。这时,一名懒洋洋坐在安检机旁的女服务员突然很粗暴地打断那位师傅的话说:“你让她自己到下面去看好了!”王女士说:“我又没有问你,你怎么这种态度?”两人由此争论了几句。因那位师傅打圆场,王女士也不想多计较,打算离开去乘轨交,没想到女服务员居然还对着她大声说:“你们这些人总归

搞不好了!”王女士真是想不通:自己粗暴无礼,全无窗口行业从业人员的服务意识,反而给别人扣帽子!

【调查附记】

记者联系了112车队所属的巴士三汽公司营运部,一位负责人说,他们也收到这位乘客的投诉,已责令分公司去走访,目前尚无进展。这位负责人解释说:“对于乘客轮椅此类物品寄放在调度室,公交部门无相关行业标准。调度室只负责存放待招领的失物。再说轮椅这种专用工具,如果保管不妥,更难处理。”

112车队队长向记者解释,站头一般不允许堆放杂物,但对特殊

人群还是会提供力所能及的帮助,尤其是对残疾人员、复员军人、学生和老年人,作为品牌线路更是规定提供便利服务。情况发生当天调度室人较多,有点混乱,但他们还是建议老人将轮椅存放到相对宽敞的830公交线路调度室。

【记者点评】

对同样一件事,不同的人采取了截然不同的两种处理方式,值得引起我们的深思。对窗口服务行业的工作人员而言,可能各种行业职务行为的规定没有细化到面面俱到,因而处置问题时显得随意。可如若工作人员都能由己及人,设身处地换位思考,与人方便的同时被人称谢,自己心里不也会存留暖意吗?希望上海各窗口服务行业,在加强职业道德教育的同时,对工作人员采取细化的评价奖惩细则,以此提高服务意识。

本报记者 刁炳芳

东宝兴路轨交站 看得见“摸”不着

建议在出入口增设醒目指向标志,方便乘客

晚报编辑:

我住东横浜路,距轨交3号线东宝兴路站较近。由于东宝兴路站出入口没有指向标志,我经常在海伦西路宝山路三角处遇到有人问轨交3号线在哪里?

市民 刘先生

【调查附记】

接到反映,记者来到该站实地踏访。据了解,轨交3号线东宝兴路站有两个出入口,1号出入口在宝山路海伦西路交叉口。出入口外的空地是一个停车场,如果不是老

乘客,一般很难一下子认出。另一个2号出入口外面是东宝兴路宝源路交汇处,因为直面马路,比1号出入口稍微好认些,但是没有明显标志。通道外被一些商铺招牌遮掩着,因为3号线是高架轨道车,站在马路对面,只看到高高的

站楼上有东宝兴路站,却很难看清楼下的出入口在哪儿。

记者在东宝兴路站四周转了一圈,除了站厅上有东宝兴路站字样外,没有看到任何轨交标志路牌,对初来乍到的乘客确有不便。轨道交通如今已是市民出行的首选交通工具,而缺少指示标志的也不仅仅是东宝兴路站一个地方,希望有关部门能把全市的轨交站梳理一下,把缺少的指示牌补一下,方便市民出行。 本报记者 胡俊元

您的声音我来倾听



热线电话: 962288
短信爆料: 02152928686
传真电话: 52921105
电子邮件: qqb@wxjt.com.cn
来信地址: 威海路755号
新民晚报群工部
邮政编码: 200041

·建议与呼声·

显示屏上宣传语内容陈旧须更换

读者沈宝发来信——

赤峰路密云路转角处竖有一个电子显示屏,上面的宣传标语陈旧过时,比如“以实际行动迎接建党九十周年”“认真做好人民代表换届选举工作”等,希望有关部门认真检查,及时更换。

三鲁河桥人行道地砖犹如“痢痢头”

读者金鸣来信来照——

日前,我路过位于浦涛路浦东新区一侧的三鲁河桥处,看见桥面两侧人行道上有多处地砖大面积破损,缺失,犹如“痢痢头”。东侧桥头写有“浦涛路三鲁河桥”字样的黑色大理石装饰板脱落,一块靠在那里,另一块跌落在地,已成碎片。



车辆堵住消防通道

定西路710弄通道口,经居民讨论去年装上了消防桩,以防车辆路边乱停靠影响特种车辆通行。可还是有不自觉的车主,将车辆停在靠近一家单位后门的空当处。希望车主增强公共安全意识,附近管理部门也应出面制止。

本报记者 刁炳芳

人行道几成自由市场

城管整治乱设摊,目前情况有好转

管理人员仅把菜收起,就就地静等管理人员乘车离开,随后恢复生意。这个无证自由市场的存在,似乎已被默认。读者 张乃立

【调查附记】

记者与宝山区城管执法局执法大队联系。据解释,由于前段时间,大队所属的张庙中队主要执

法力量集中在配合街道对泗塘二村、三村内乱设摊的整治上,导致通河路上乱设摊一时难以控制。目前小区内乱设摊整治进入尾声,中队已重新部署,并协同张庙街道等相关部门,加强了对道路乱设摊的整治。目前,设摊情况已有所好转,张庙中队将继续对该路段加强监管。本报记者 王新华

·新风颂·

同事捐款患重病暖

晚报编辑: 我父亲是公交67路驾驶员。前不久,他被查出肝区恶性肿瘤,治病需要的医疗费用,对我们这个普通工薪家庭来说,是一笔不小的负担。父亲单位获知他的病情后,众人纷纷解囊相助。6000多元捐款第一时间送到了我父亲的病榻前,单位领导还送来了一次性救助金,为及时手术与进一步治疗提供了保障。

公交67路车队不少同事对我父亲的关心,让我们全家感受到了这个集体的温暖。在此,希望通过新民晚报表达对各位同事的感谢。

读者 刘奇骏

晚报编辑:

我是嘉定区华亭镇联三队村民。日前,我家自来水管损坏,造成漏水。我知道,接进水表的进户水管不属于自来水公司的报修范围,但我还是抱着试试看的心情,向嘉定自来水公司嘉定水厂打去了求助电话,请求帮忙抢修。

没想到,对方接听后一口答应,半小时内就赶来4位师傅。他们查看后,便动手挖泥、切管,重新换了一根新管。通水后,他们发现管道另一处还有一个漏点,此时虽然已是午饭时间,但他们还是坚持修好水管再走。

这几位师傅急用户所急,乐做分外事的精神,让我感动。

读者 金泉龙

修水厂室内做分水管

晚报编辑:

前段时间,上海遭遇台风“海葵”,造成多处路段积水。当时我驾车从汶水路行驶至万荣路,因路面积水严重,发动机熄火。我因长期从事车辆质保工作,知道“车辆遇水熄火不能二次发动”的相关知识,于是立即拔出钥匙,并及时联系附近一家汽车修理厂。待牵引车将车牵引进厂后,我留下车钥匙离去。

第二天我去修理厂,一工作人员随口说:车子发不起来,发动机可能纹住了。我当时就提出:车子是因积水熄火,二次发动是会造成引擎损坏的!对方却说当时地面并没见水迹,车子内部应该也是没水

汽车遇水熄火 二次发动损坏引擎

在此提醒车主,车辆发生故障还应送正规维修厂

的情况几乎与我一模一样。我真怀疑这完全是这家修理厂粗暴操作所致,也不排除为赚取更多修理费而故意为之。但我又苦于没有证据,此事只能拖而不决。

【记者手记】

一场“海葵”让很多车辆在水中“趴窝”,也让急于修复的车主遇到烦恼。记者就此请教了正规4S店专业人士陈先生。陈先生提醒广

大驾驶员,为保护发动机不受损毁,车辆遇水熄火后千万不要再次发动。遇此类情况后应及时联系正规4S店送修,并及时告知修理人员车辆为遇水熄火,以避免修理过程误发动造成引擎损坏。专业4S店会及时用电脑测试仪器当场测试车辆熄火的原因。而一般路边修理厂是不具备这套先进的电脑测试系统的。 本报记者 陈静芳

见习记者 史佳林