

创文明城市 做文明市民

一个温馨的微笑 一句礼貌的问候

出租车司机应当好创文使者

□本报记者 王桂星/文 李英平/图

昨天上午10点半左右,在市区建设路与荟文街交叉口,待行人穿过斑马线后,一辆出租车自西向东驶过斑马线,平稳地停在交叉口东约50米处。出租车司机下车打开后备厢,取出一个行李箱交到女乘客手中。在一句“慢走,欢迎下次乘车”的礼貌用语中,这位女乘客愉快地结束了此次乘车。

去市客运中心站采访,记者也坐上了这辆出租车。车内干净整洁,一个装有乘车发票的塑料盒子和服务监督卡整齐地摆在副驾驶前方的中控台上。提醒乘客系上安全带后,这位中年男司机微笑着用略带沙哑的嗓音询问:“你好,请问去哪儿?”知道了目的地,他很快地发动出租车汇入车流,车速快而平稳,途中停车、起步不疾不徐,避让、超车行云流水。

这位出租车司机名叫蒋军民,是一位复员军人,已经驾驶出租车10多年了。谈及创文,蒋军民说,去年以来,市客运管理处对市区出租车司机提出了明确要求,内容涵盖车容车貌、礼貌用语、文明行车、提供发票等各个方面。等红绿灯间隙,蒋军民从中控台隔热垫上拿出一张《平顶山市出租车驾驶员创建全国文明城市提醒卡》,卡上印有出租车驾驶员服务规范和日常所用礼貌用语。蒋

军民说:“上面的内容我都快会背了,一直都是按要求做的。没事时,我经常拿出来看,只当给自己提个醒。”

到达目的地后,蒋军民提供了发票,提醒乘客带好随身物品,并用一句“欢迎下次乘车”结束服务……

在市客运中心站附近,市客运管理处副处长高峰正带领几名工作人员检查一辆出租车,这辆出租车车内卫生、服务标牌摆放都没问题,只是外部车体略微有些灰尘。“早上出车前才洗过,洒水后路面湿,车容易脏,我就找地方洗。”这位出租车司机略作解释后,立即前去洗车。

高峰说,从去年我市启动创文以来,除了每周二市客运管理处全体工作人员和市区各出租车公司负责人联合上路检查出租车车容车貌、文明服务情况外,市客运管理处平时也派出工作人员上路查车,每天至少抽查20辆出租车,发现问题及时纠正。

市客运管理处党总支书记、处长刘延豪表示,作为窗口服务行业,出租车每天流动在城区的大街小巷,服务本地居民和八方来客。从一定程度上说,出租车形象的好坏与城市形象密切相关。在创文中,每一辆出租车都应当是一道流动的风景线,每一位出租车司机都应当是一名合格的创文使者。为了做好出租车行业的文明服务,该处结合有



蒋军民向乘客介绍《平顶山市出租车驾驶员创建全国文明城市提醒卡》内容,便于乘客监督。

关规定和外地成功经验,总结出了出租车行业创文13条和文明服务5句话,从司机着装到车容车貌,从礼貌用语到文明行车等,都

提出了明确要求,并分别对市区4000多名出租车司机进行了专题教育培训,与其签订了文明服务承诺书。



昨天,在新华区西市场街道红旗街社区和为贵“为君”调解室里,王付伟(右一)在对一位居民进行调解疏导。



文明停放 志愿者在行动

昨天上午,在市区中兴路东10号院居民小区,八北社区志愿者整理居民乱挂的衣物、规范停放的电动车。当天,针对居民楼道、小区入口处乱停乱放的不文明行为,新华区选北路街道八北社区开展了“创建志愿者整治小区”行动。 本报记者 张照摄

家长里短啥都管 好事做了一串串
小小调解室
助力文明社区建设

□本报记者 李霞/文 李英平/图

邻居家养狗养鸡扰民、楼上楼下漏水成纠纷……自去年10月新华区西市场街道红旗街社区的“和为贵”“为君”调解室成立后,辖区居民遇到这些烦心“疙瘩”事,都喜欢来这里评个理儿。

调解室名字有深意

调解室位于红旗街社区居民服务大厅东隔壁,一间10多平方米的小房子收拾得干净整洁。

“每次接到居民的‘投诉’后,我们总是先了解情况,分清双方的责任后,再将双方当事人请到这里调解……”昨天上午,正在整理近期调解资料的红旗街社区主任兼爱心调解员王付伟说,调解室成立于去年10月,主要由他和居民王付军负责,另外还有部分网格员、片警、社区工作人员等。由于他与王付军的名字仅一字之差,两人便以这两个字的谐音,给调解室取名为——和为贵“为君”调解室。

王付军今年55岁,是平煤神马集团二矿的退休干部。他个头魁梧,说话声音响亮,早年在单位当过生产班班长,平时对义务调解同事、邻里间的大小矛盾纠纷很有一套。

调解“魔力”在“人为”

居民张春茹家住红旗街社区红西小区,前段时间,因为楼上邻居家卫生间下水管漏水,导致她家卫生间、客厅的天花板墙皮脱落,吊顶发霉。她找到楼上邻居谈维修赔偿时却遭到拒绝,两家吵得不可开交。一个多星期前,她来到调解室求助,没想到困扰她两个多月的烦心事很快解决了。

“调解矛盾时一定要讲究方法,对症

下药才能达到调解的目的。”王付军说,调解室看似不起眼,可经常会遇到像张春茹这样的居民,带着烦恼忧愁初次走进,再次来时喜笑颜开。要问他们调解室的“魔力”在哪里,他认为归根结底在“人为”。很多矛盾纠纷都是些鸡毛蒜皮的事,双方当事人往往因为面子,“气不顺”闹得不欢而散,甚至大打出手。调解员一定要充分给当事人面子,努力寻找调解突破口,动之以情、晓之以理,才能化解矛盾。

家长里短啥都管

半月前,有居民通过社区网格员张玉祥向调解室反映,居民楼一楼新搬来的住户养了一条半人多高的大黑狗,并在自家后窗下用铁丝网做了个狗圈,平时遛狗时还不拴绳,院里的大人小孩都害怕。

随后,王付伟、王付军与张玉祥多次劝导狗主人,要求其文明养犬。后经调解,对方将室外狗圈拆除,并表示以后遛狗时会拴绳,尽量绕开人群。

今年4月,为美化小区环境,红西小区相关部门在22号、23号等5栋居民楼楼洞口附近安置了10多个移动式垃圾桶。低层个别居民因嫌垃圾桶距离自家窗户太近臭气难闻,总趁夜将垃圾桶偷偷移到别的居民窗户下面。邻里间因互相乱移乱放垃圾桶、乱倒垃圾之类的小纠纷不断。调解室多次在社区、居民、物业等部门之间协调……奔波了半个多月,终于在尽量不扰民的情况下,重新规划了垃圾桶摆放位置。

红旗街社区党委书记刘广华说,调解员们不仅热心,还办事公平公正,在社区有很高的威望。如今,社区居民谁家有什么事,都爱找他们解决。据不完全统计,调解室成立后已解决邻里纠纷、家庭矛盾等20余件,为助力文明社区建设作出了很大贡献。