

今年的上学路安全又快捷 首发！500多学生坐定制公交上学

本报讯（晚报记者 蔡佳/文 史晨霏/摄）昨天，锡城中小学校迎来开学。和往年不同，今年无锡在部分学校开展校园定制公交试点，推出12条校园定制公交线，为学生们的上下学出行带来了全新的便捷选择。昨天是校园定制公交试运行的首日，首批校园定制公交满载着欢声笑语，将孩子们从家门口安全送到校门口。

昨天早上7点多，天空下着淅淅沥沥的雨，开往锡师附小（太湖新城校区）的校园定制公交已停靠在海岸城公交停车场，工作人员正忙着发车前准备。学生和家长陆续赶到乘车点，在公交志愿者的指引下，家长和学生有序排队上车。家住玉兰花园的吴阿姨陪三年级的孙子前来乘车，“之前一直开电动自行车接送孩子，下雨天特别不方便，现在坐公交便捷又舒服。”吴阿姨说，这几天和孩子一起乘车帮他认路，以后孩子一个人坐车也放心。

开往和畅小学的校园定制公交，沿途每个站点都有学生和家长上车，很快车内就

“满员”了。一对姐弟结伴乘坐定制公交上学，“以前是妈妈开车送我们上学，路上经常堵车，现在坐了定制公交，妈妈说其他车会让着我们，也能早点到学校。”姐姐王佳莹开心地说，现在他们也可以像大人一样自己坐车。市民吕女士把孩子送到公交站台，直言“方便、安心！”吕女士说，以前电动自行车接送孩子，现在从小区出来步行3分钟就到站台，让孩子独立乘车也很放心。经过20分钟的车程，定制公交顺利抵达学校，孩子们准时进入校园。

无锡公交集团相关负责人介绍，开学首日，由无锡公交推出的首批12条校园定制公交准时发车，涵盖锡师附小（太湖新城校区）、和畅实验小学、融成实验小学、太湖实验小学、东峰第二实验学校、江南中学（通扬校区）、梅里中学、硕放中学。为提升公交优先的保障，公安部门在定制公交部分沿线的交叉口启用了视频雷达，当定制公交到路口的时候，红灯时间会缩短，绿灯放行时间会延长，从而保障通行效

率。值得一提的是，校园定制公交从需求提出到方案设计，再到后续可持续运行，需要教育部门、公交公司、交警等多方合作，在一些细节上相关部门都下足了功夫。

据统计，开学首日共有21辆定制公交搭载了500多名学生上学。本月为校园定制公交试运行阶段，学生、送学的家长、老师可以免费体验乘坐，3月开始，家长可以通过无锡智慧公交App进行购票。预计到今年年底，校园定制公交线路将会增加至30条。



90后客运员坚守春运一线 她把“天使的微笑”带给旅客

暖心的“忙碌姐”

在高铁站里，客运值班员被称为“微笑天使”，他们在车站服务中心主要解答旅客各种问题、广播找人、遗失物品寻找等，同时负责接送老弱病残孕等重点旅客。昨天上午7点不到，周蓉已经提前到岗并做好交班工作，开始像陀螺一样转个不停。“您的车次在A6检票口上车”“如果改签的话需要等待半个小时左右”“您的东西遗忘在哪个位置，我来通知同事去寻找”……短短几分钟，周蓉

就收到各方的求助信息，在综合服务台，她微笑着面对每一位前来咨询的旅客，有条不紊地帮助大家迅速解决问题。

上午10点左右，周蓉的对讲机里传来了一个任务，一名乘坐K8708次列车由江西前来无锡的残疾旅客需要轮椅服务。周蓉迅速起身，拎起十多斤重的轮椅迅速赶往站台。接到旅客和家人后，她用轮椅将旅客一路护送到停车场，还细心地给前来接车的司机发送

定位。小小的身体，大大的能量。10年的铁路服务工作，让周蓉的力气变大了很多。

春运期间，周蓉工作日每天值班至少12个小时，最忙的时候一天在站台上下来回穿梭20多趟，引导上万名旅客。今年的大年初三，周蓉和她的同事们一对一地接待了40多位盲人旅客，“有时候全身累得要散架了，但看着旅客安全踏上旅途，觉得付出都是值得的。”周蓉笑道。

眼下正值春运返程集中出行期，在每一趟旅程的背后，都有无数的身影在坚守、忙碌和奉献，无锡火车站90后客运值班员周蓉就是其中一员。今年是周蓉工作10年来第一次作为值班员领班服务春运，每天她都要服务近2万平方米空间候车大厅里南来北往的旅客。

处理问题的“小能手”

“推轮椅，下坡路要反过来推，才能确保轮椅上旅客的安全。”“轮椅上的小轮子很容易卡在铁轨和木板的缝隙里，要当心。”“拉导盲棒的时候要让幼儿感觉顺手。”……旅客服务不仅要重视数量，更要追求质量和细节。作为无锡火车站“太湖明珠”雷锋服务站的一员，周蓉每天都在实践中总结服务的新技巧，用心记下来和同事们讨论。在她看来，有些重点旅客比较敏感，服务既要帮助他们，更要保护他们的自尊心。

周蓉告诉记者，有名旅客因前一班列车晚点，没法及时赶上下一班列车，情绪很激动。“当时我和旅客耐心解释、安抚情绪，并顺利帮他办理了换乘。”周蓉用真情的微笑化解了旅客的烦恼，这些情况也不断地提升她的“经验值”，让她能够面对各种复杂情况。

目前，“太湖明珠”雷锋服务站有12名成员，大家各有所长，有的善于包扎行李，有的善于服务盲人群体，而周蓉是处理疑难问题

的小能手。“但凡有复杂的情况出现，她都能第一时间解决。”雷锋服务站成员周琳楠说，周蓉善于在工作中总结经验，服务旅客时态度好且有技巧。她还经常和团队小伙伴们总结经验，反思不足，在岗位上不断实践、不断完善。双腿残疾的左先生、还有常年坐在轮椅上的马女士，都在一次次的接送中和周蓉成了朋友。

去年1月，周蓉当选江苏省人大代表，她也曾获无锡市“为民服务先进标兵”、上海铁路局“十佳青年”、上海铁路局“先进工作者”、上海铁路局“服务明星”等称号。“作为一名铁路人，能够在春节期间微笑着守护旅客的回家路，我感觉内心十分充实。”周蓉说，服务好旅客就是自己的工作责任和担当，旅客满意了才是对她最好的评价。（王佳 蔡佳/文、摄）

