

# 把车“贴近点” 把心“贴紧点” 76路公交车打造可复制“敬老样本”

在无锡,有这样一条“老年友好专线”——公交76路。该公交线路的老年乘客占比高达70%,日均客流量约4500人次。这条以“敬老服务”为特色的公交线路,凭借一系列温情满满的细节举措,成了不少老人口中“出门离不开的伙伴”。日前,记者来到实地探访,看看这辆车如何把敬老服务落到每一次停靠、每一段行程里。

## 一句“师傅等等” 藏着16年的温情默契

“师傅,等等!”早晨7点多的坊前路公交站,77岁的华季清老人一边朝着公交车挥手,一边快步走向站台。驾驶座上的司机管敏峰一眼认出这位“老熟人”,当即朝窗外笑着点头,示意老人“慢慢来”。待华季清上车,管敏峰问候:“老华,又去爬山啊?”“今天天气好,去惠山古镇动动筋骨,回来还能去朝阳菜场买菜。”华季清话音未落,便坐到了车厢中部的爱心专座上。

这条从江溪街道新丰苑始发,途经小区、学校、市中心区域,一路开往惠山古镇的76路公交,是华季清的“日常出游专线”。线路运营16年,他雷打不动地坐了16年,每周至少乘坐两三趟。“司机搀扶老人上车、帮突发不适的老人找药,这些都是常事。”华季清说,16年来,驾驶76路的20多名司机他都已熟悉,每次碰到的人或许不同,但他们对老人的贴心关怀始终没变。

## 停车贴近路牙 细节里的“适老关怀”

对74岁的章月琴而言,76路的温暖藏在鲜少有人注意到的细节里。因膝关节不好,章月琴上下台阶格外费力,但每次乘坐76路,司机都会特意将车贴近路牙,让她可以借助路牙的高度,只需跨一步就能上车。更让她暖心的是,一次聊天时差点错过站点,司机却早已将她的目的地记住。及时提醒她“到站了,下车注意安全”,让她心里满是感动。

这样的“适老细节”,源于76路司机们多年的经验积累。“新司机上岗前,都会跟着老师傅学习如何服务老年乘客,慢慢总结出一套方法。”司机管敏峰说,他们行车中发现年纪特别大的老人,或者爱玩手机、唠家常的老人,会主动询问目的地,避免老人坐过站。



## 四季关怀 织密老年出行“安全网”

除了贴心服务,76路的硬件设施也围绕老年乘客需求不断升级。此前,司机们发现不少老人习惯在到站前提前站到车门处,车辆行驶中起身、下台阶存在安全隐患。“老人腿脚没劲儿,又容易没抓稳,刹车时很可能摔倒。”管敏峰介绍说,为解决这一问题,线路专门在车厢内多个点位加装了“下车铃”,乘客只需按铃,司机就能提前知晓下一站有人下车,同时

还会反复提醒“等车停稳再站起”。待老人下车后,司机也会多等几秒再驶离,确保老人安全离开。此外,针对轮椅出行的老人,车上还配备有无障碍踏板和轮椅绑带。

针对不同季节,76路的司机们推出了“四季关怀”举措:夏季配备风油精、救心丸等防暑药包,冬季准备口罩、暖手宝等防寒物资,让老人四季乘车都能感受到温暖。司机还设计了“祝您安康公交卡贴”,老人可在卡贴上填写姓名、紧急联系电话及基础疾病信息,一旦出现意外,司机能第一时间联系家属并送医。

## 打造可复制“敬老样本”

“老年乘客的出行安全,是我们最关注的事。”无锡公交集团新区分公司党总支副书记陶斐斐介绍,为给老人构建全方位安全防护网,76路不仅邀请专业医生对驾驶员进行老年突发疾病急救技能培训,还定期开展应急逃生演练。

线路中的劳模、标兵与党员带

头,将日常服务经验提炼成“卫生工作周期法”“十字服务法”“五心服务承诺”等可复制的服务规范;制作《关爱老人五步操作法》《老人春秋出行五要素》等漫画手册,让服务标准更直观、更易落地。驾驶员们还自发组建志愿服务队,利用闲暇时间走进社区、站台,为老人讲解安全乘车、应急逃生知识,将敬老服务从车厢延伸到更广阔的场景中。

(陈钰洁/文 黄晟/摄)

## 首批“国保单位·古树名木” 协同保护名录公布 东坡海棠园入选

本报讯 近日,国家文物局、国家林业和草原局、住房和城乡建设部联合发布第一批“国保单位·古树名木”协同保护名录,共纳入来自18个省(市)的28处协同保护对象。宜兴市的东坡海棠园成功入选。

元丰八年(1085年),大文豪苏东坡在游历宜兴时,在好友邵民瞻的庭院中种下一株海棠。这株海棠既是二人友谊的见证,也为宜兴、眉山两地埋下了一颗千年情谊的种子。东坡海棠园虽不大,却处处藏着匠心与典故。园区以围墙环绕,圆洞形大门上书“海棠园”三字,两侧为“海棠千载好,天运万世荣”的楹联。每年3月下旬至4月中旬,满树红花如云似霞,吸引远近观者云集。

对于此次入选,宜兴市苏东坡研究会相关负责人表示,为了保护利用好东坡文化遗存,近年来,和桥镇对东坡海棠园进行过多次改扩建,新增海棠斋、思源台、东坡文化墙等多个景观,提升了周边环境,同时,将资源禀赋、地方风俗、人文理念等元素更好地融入东坡海棠园。经过几次改扩建,东坡海棠园面积由原来的0.3亩扩大到7.3亩。去年11月,宜兴与眉山联合开展了“海棠无恙 东坡依旧”文化主题交流活动,眉山三苏祠博物馆、宜兴市文体广电和旅游局以及和桥镇政府共同签署了三方活动备忘录。今年,和桥镇还举办了东坡海棠文化集,打造“海棠无恙——东坡与和桥”专题展线上展览,通过书画、市集、展览、研学等方式点燃“东坡热”,让静态文物转化为可感知、可参与的文化体验。

数据显示,我国目前现存古树名木约508万多株。无锡市树龄超100岁的古树数量达1000棵(含江阴、宜兴)。我国首部古树名木保护专门法规《古树名木保护条例》今年3月15日起施行,标志着古树名木迎来了法治保护新的春天。我市更是在省内率先探索古树名木保险制度,截至目前已有60棵古树上上了“保险”。记者获悉,为使每一棵古树名木都得到更好保护,我市所有古树名木信息均已录入全国古树名木智慧管理系统。从古树名木基本资料到坐落定位,从养护责任单位到现场照片,都能实现一键查询,便于加强古树的实时动态监管。

(璩璐)

江南晚报

国内统一连续出版物号:CN 32-0092  
邮发代号:27-92

主办:无锡日报社  
主管:无锡日报社  
出版:江南晚报社

印刷:无锡日报社印刷厂  
地址:无锡市新吴区机场路100号  
发行:无锡日报报业集团发行管理部  
中国邮政集团有限公司无锡市分公司

值班编委  
朱琰 祝建新  
封面责编  
金钟  
封面美编  
唐立群  
封面校对  
阮奇鑫

晚报新媒体矩阵



联系我们

无锡报业新闻热线:88300000  
发行热线:85057666、81853183  
广告热线:88300000(白天)  
13771189893(遗失启事)

新闻投稿 jnwbzbb@163.com  
图片投稿 wxjnwbt@163.com  
副刊投稿 jnwbfk@126.com

地址:太湖新城金融二街1号  
邮编:214125

版权声明

本报刊载的所有内容(包括但不限于文字、图片、绘图表格、版面设计),未经本报授权和许可,任何单位和个人不得转载、摘编或以其他任何形式使用。违反上述声明者,本报将依法追究其相关法律责任。

版权合作

如需使用本报自有版权作品,须与本报协商合作并事先取得书面授权和许可。法务及版权合作:

联系电话:0510-81853620  
0510-81853671

无锡地区零售价1.5元

6 942431 300011