附件3

2017年春运“情满旅途”活动服务品牌

**一、太原客运段“雁之情”品牌旅客列车**

太原客运段同京车队真情打造K616/5次“雁之情”品牌旅客列车，视旅客如亲人，温情服务、真情照顾、亲情奉献。结合乘务工作推出“八点服务法”，即人员素质高一点，着装仪表好一点，服务微笑多一点，宣传解答细一点，说话语言甜一点，车容车貌净一点，扫地送水勤一点，播音内容活一点。始终从细微处着眼，从点滴做起，推出“四多服务法”，即多一句提醒，多一些付出，多搭一把手，多走几步路，用“热心、关心、爱心、细心、耐心”换旅客一路的“舒心”。推出的“芳芳爱心服务驿站”“袁飚阳光厨艺体验工作室”“燕子姐姐讲故事”“列车妈妈阿姨”“出行有约·车队长爱心专线”等特色服务项目，一次次感动着乘车的旅客，赢得了良好的口碑，给旅客留下了温馨的回忆。

**二、南京综合交通枢纽“爱心联盟”**

南京综合交通枢纽“爱心联盟”以“温暖春运，情满金陵”为主题，认真践行“平安畅达、智慧便捷、温馨人文”的服务理念，紧紧围绕爱心送票、祥和氛围、温馨服务、智慧春运、无缝衔接、通行保障、市场整治和安全宣传等八大主题，组织开展了“千张爱心车票”“爱心大联盟”“爱心手拉手”“爱心基金”“书香春运”等系列活动，积极推广“爱心从客运站始发，温暖向旅途延伸”的南京客运品牌文化。根据旅客需要，推出手机APP“定制班车”“定制包车”个性化服务，实现城区六站汽车客票“通售通退”，坚持“五个24小时”（售票、候车、开水、供暖、食品供应），提供问询、失物招领“一站式”服务，得到了旅客的充分认可和广泛好评。

1. **苏州汽车客运北站“e行驿站”便捷服务**

苏州汽车客运北站将“易行生活”作为工作主题，坚持“努力让旅客的出行更加便捷和舒适”的服务宗旨，以让旅客“进站有亲切感、候车有舒适感、离站有留恋感”为导向，以“车票是请柬，旅客是亲友”为理念，始终把“优质、便捷、舒适”的工作要求贯彻于服务旅客工作当中。在“e行驿站”里，有e行方便车，学雷锋e行基金、e行流动服务车、e行爱心卡，每周为旅客量身定做e行课堂，发布出行信息，努力做到让旅客出行无忧。

1. **舟山市汽车客运中心“五心e站”主题服务**

舟山汽车客运中心以“五心e站”为服务主题，用“热心、贴心、细心、诚心、用心”为广大旅客提供安全、高效、优质、周到的服务。赠送旅客纪念品、小礼物，让旅客感受到车站的热情和旅途的温暖。协同市总工会、司法局、公安局、邮政局和互联网信息办等部门和单位，共同在车站开展“衷心祝愿为舟山新区建设做出贡献的农民工兄弟，一路顺风，新春快乐”“温暖回家路，携子共阅读，公益免费赠阅”“把法律带回家”“春运安全宣传”“点亮温暖回家路”等主题的慰问演出和法制宣传、猜灯谜等活动，为回家过年的旅客送上一片温馨。

**五、成都汽车东站“江婕服务岗”**

成都汽车东站大力创建“江婕服务岗”，以品牌带动团队建设，以团队建设提升服务水平，营造出“比、学、赶、帮、超”的良好工作氛围，为旅客提供温馨、细致的“零距离”出行服务。春运期间，江婕服务岗坚持“服务旅客，心系旅客”的服务理念，着力打造特殊旅客优先购票、免费搬运行李、摆渡车接送等服务，解决特殊旅客乘车之忧。免费向旅客提供热水、纸巾、针线盒、医疗用品、咨询电话转接等服务，组织送汤圆、猜灯谜等活动，在保障旅客出行的同时，让旅客回家的路途更温暖。

**六、海南海汽港口客运站“红旗服务班组”**

围绕“用心服务，快乐工作”的服务理念，红旗服务班组春运期间积极开展“亲情伴春运，温暖在旅途”活动，在站场设置流动服务车，为候车旅客提供热姜水、热茶水，以及乘车购票咨询、行李搬运，还为特殊旅客提供排队购票服务。坚持以“创建学习型组织，争做知识型员工”为工作目标，加强业务技能、服务礼仪和旅客投诉处理技巧学习，碰到列车晚点的情况，耐心做好旅客解释工作，安抚旅客情绪，让春运服务更有温度感，更加温馨。

**七、湖南郴州小塘收费站便民服务**

春运期间，郴州小塘收费站全面强化各项服务措施，保障广大司机和旅客春运旅途“安心、放心、欢心”。严格按照高速公路“窗口服务”标准，规范服务礼仪和文明用语，增加节日问候语、温馨提示，提高车辆放行效率，保障车道通行畅通。设置咨询服务台、提供饮用水、常用药品和修车工具，方便旅客出行。动员员工家属成立青年志愿者服务队，积极参与春运服务保障工作，维修排障，解司机之难；迎送帮扶，疏旅客之忧。

**八、威海港股份有限公司客运分公司“晓阳服务队”**

春运期间，威海港客运分公司旅客服务中心“晓阳服务队”秉承“七心”服务宗旨，积极开展“温馨港湾，情满旅途”活动，坚持服务“十小点”，扎实推进“六个一”活动，着力打造“亲情化”的服务品牌。通过为候乘旅客提供水果、热水、购票乘车指引、提拿行李、帮扶残障乘客等服务，设置班组春运问询处和免费行李车首发站，全力保障旅客便捷出行，切实改善旅客服务体验，不断提升旅客出行“获得感”。

**九、广州白云机场“平安春运，温馨服务”**

广州白云机场围绕“平安春运，温馨服务”的工作理念，加强流动式管理，确保春运工作安全有序；组织开展形式多样的服务活动，努力增进旅客的获得感和满足感。春运期间，开设爱心值机专柜和特色安检通道、成立行李发放保障小组，大幅提高旅客过检速度。提供免费行李寄存、便民药箱、WIFI网络等服务，极大方便了旅客出行。通过传统媒体、网络媒体、官方自媒体等融媒体平台，实时传递交通资讯和服务提醒，记录传播“服务温暖回家路”的点滴事迹。组织开展“醒狮纳福”“财神派喜”“雄鸡接福”等主题活动，营造浓厚的节日氛围，切实提升了旅客出行体验。

**十、青海省12328电话呼叫服务中心“五心”服务**

为更好了解春运期间群众诉求、服务旅客出行，青海省12328电话呼叫服务中心秉承“行路网，心服务”的工作宗旨，积极推出“五心”服务，即：用真心去倾听、用耐心去交流、用细心去传递、用热心去服务、用爱心去奉献。通过分析历年春运数据，研判分析公众出行规律，充分利用微信、微博、网站等渠道及时发布路况信息、路网拥堵预警，引导公众错峰出行。加强与交警、气象、运管、车站等部门和单位协作配合，针对春运期间恶劣天气等突发事件易发多发情况，建立应急联动机制，切实保障旅客出行。