

公交车驾驶员臂章上的星星代表什么？

# 服务质量好不好 数数“星星”就知道



自豪的「五星级驾驶员」

□记者 杨玉梅 见习记者 晓阳 / 文 记者 赵朝军 / 图

4月30日下午,64路公交车驾驶员杨国英高兴地戴上了自己的新臂章,新臂章上又多了一颗小星星,共有三颗——她正式成了一名“五星级驾驶员”。“别小看多出来的这颗小星星,我可是努力了一年才得到的。”杨国英说。这三颗小星星代表什么?对杨国英有什么意义?对乘客有什么意义?记者进行了探访。

## 公交车驾驶员统一着装,还戴上了统一臂章

4月份以来,很多市民乘坐公交车时发现,驾驶员们都穿着深蓝色外套、浅蓝色衬衣,好不精神。不仅如此,他们的右手臂上还戴了一个蓝色臂章,臂章上除了“洛阳公交”四个字外,还有几颗黄色的小星星。星星的数量因人而异,有的是一颗,有的是两颗,有的是三颗,也有人没有星星。

驾驶员服装的变化引起了市民的关注,臂章上的星星更让很多人好奇不已。9路公交车

驾驶员盖玮玮的臂章上有三颗星,她说:“最近有不少市民乘车时问我臂章上的星星代表什么,不少外地游客也会这样问。”遇到这些问题,盖玮玮会说:“您好!这是评价我们公交车驾驶员服务的一项重要标准!”

这项服务叫“星级服务”,达到星级服务标准的驾驶员是“星级驾驶员”,盖玮玮是2011年12月评出的第一批“五星级驾驶员”中的一名。

## 臂章上的星星越多,服务质量越好

但是,我市公交车星级服务并不是最近才开始实施的,2010年9月,市公交集团就评出了第一批“一星级驾驶员”。只不过没有统一工作服前,当时的星级标准显示在工作牌上。

“公交车是市民出行的必备工具,驾驶员每天与这么多乘客接触,他们的服务态度直接影响我们这个城市的文明程度。”杨彩霞说。

为了提升服务质量,从2010年9月起,市公交集团开始推行“星级服务”,“星级服务”共包括“星级驾驶员”、“星级线路”和“星级调度员”。“星级驾驶员”根据服务质量的不同,分为一星级、二星级、三星级、四星级和五星级五个等级。驾驶员臂章上的星星越多,说明驾驶员为乘客提供的综合服务质量越高。

## 考核严格,从“一星”升“三星”需一年

从杨彩霞提供的材料中,记者可以看出,“星级驾驶员”和“星级线路”的评选标准非常严格,有车辆卫生情况、有无违章记录和驾驶员服务态度等内容。这些内容中,最重要的一条就是“无有责服务投诉”。

单独驾驶一年以上的驾驶员可以申报“一星级驾驶员”,经过考核后才能真正成为“一星级驾驶员”。“一星级驾驶员”保持三个月以上,通过理论考试后,可以成为“二星级驾驶员”。

“两颗星星要保持一年才能升三星级。”刚晋升为“三星级驾驶员”的杨国英笑着说,这期间只要有一次违章或一次有责投诉,就要减少一颗星。

“三星级驾驶员”保持一年以上,还要会简单手语,才能通过考试成为“四星级驾驶员”。目前,我市公交车驾驶员还没有“四星级驾驶员”,级别最高的是“三星级驾驶员”,共53名。“二星级驾驶员”有430名,“一星级驾驶员”有598名。

## “星级服务”有效果,投诉数量有下降

臂章上的星星给了公交车驾驶员极大的荣誉感和责任感。“要是别人有星星,你没有,多不好意思啊,所以,我们都想多拿几颗星。此外,还有奖励呢。”盖玮玮笑着说。

那么“星级服务”有没有效果呢?记者随机采访了几名市民,西工区的杨乐女士说:“这段时间,公交车驾驶员的服务态度好多了,有时候

差几步没赶上公交车,驾驶员还会等一会儿。”70多岁的陈先生说:“我腿脚不方便,有的驾驶员会下来扶我上车。”

公交热线的工作人员张淑华说,“星级服务”推行以来,乘客的投诉数量明显下降,和以前相比,由驾驶员服务本身引发的“有责投诉”数量下降明显。

# 电影《牡丹仙子的传说》举行媒体见面会 “武则天”和“牡丹仙子” 与影迷面对面

□记者 杨寒冰 / 文 记者 杜武 通讯员 史秋霞 / 图

近日,洛阳协和医疗整形美容星光灿烂、热闹非凡。著名导演繁华携电影《牡丹仙子的传说》主要演员刁琳琳、荣世杰、张冬梅等在该院举行媒体见面会及演员个人形象打造签约仪式,国内诸多媒体及影迷参加了此次见面会。

在4月29日举行的这次媒体见面会上,两颗“新星”格外引人注目,她们是“2012洛阳首届胸模大赛”的选手马路遥和王丹晓。因为表现突出,她们被繁华导演选中,选她们在《牡丹仙子的传说》中饰演玫瑰仙子和桃花仙子。

## 1 电影《牡丹仙子的传说》讲述了一个神奇的故事

据了解,《牡丹仙子的传说》是为宣传洛阳牡丹而拍摄的以牡丹为题材的电影,电影讲述的是:

四月,在古都洛阳,来自五湖四海的游客如痴如醉,纷纷沉迷在牡丹花的魅力中。

在花园里,一个美丽的女导游在为游客讲述关于牡丹仙子的传说。游客们都被那个神奇的传说打动。

讲到动情处,女导游感觉自己穿越到了古代,身着龙袍,头戴皇冠,变成了武则天。

武则天兴起,下诏命百花连夜盛开,偏偏牡丹仙子一身傲骨,不惧皇威,不肯

盛开。武则天一怒之下,将牡丹仙子贬至洛阳邙山。

遭贬后的牡丹仙子没有屈服,在洛阳,她和众花仙子不但花开惊世,而且还收获了自己的爱情。

牡丹花开动京城,武则天得知牡丹仙子的近况后,对一身傲骨,不惧皇威的牡丹逐渐欣赏起来。在第30届中国洛阳牡丹文化节期间,她化身女导游,带了一个旅游团,前往花园看牡丹。

当看到国色天香遍地开,四海游客满洛城的盛况后,武则天终于被牡丹仙子折服,特下诏封牡丹为“国花”。

## 2 《牡丹仙子的传说》“牵手”洛阳协和医疗整形美容

电影中的牡丹仙子由演员刁琳琳饰演。刁琳琳曾在《鲜花朵朵》、《咱家那些事》和《激情永远燃烧》等影视作品中出色表现。神农大仙由演员荣世杰饰演。荣世杰曾演过歌剧《阿列科》、话剧《秦始皇与万里长城》等,《牡丹仙子的传说》的主题曲《人间第一香》也将由他演唱。多次成功扮演武则天的演员张冬梅将继续扮演武则天。

据介绍,刁琳琳为了更好地完善个人形象,在本次媒体见面会上,全程接受了洛阳协和医疗整形美容专家李俊霞主任、李长江教授的指导。李俊霞和李长江共同为她制订了一套专业的形象设计方案。刁琳琳在洛阳协和整形美容参观后表示,洛

阳协和医疗整形美容的实力不亚于欧美国家和韩国的整形美容水平。

同时,繁华导演表示,为了弥补胸模大赛选手马路遥和王丹晓在相貌、形体、气质等方面与专业演员的差距,剧组特指定洛阳协和医疗整形美容作为《牡丹仙子的传说》剧组指定的唯一演员形象打造机构。

协和医疗整形美容在为刁琳琳等演员进行形象设计和指导的同时,还要为马路遥和王丹晓量身定制全方位的形象打造计划。协和医疗整形美容工作人员将运用先进的整形美容技术为两名胸模大赛选手重新打造美丽的形体和个人形象,以满足影片角色的需要。

## 3 《牡丹仙子的传说》是献给古都洛阳的大礼

作为《牡丹仙子的传说》的演员形象打造机构,洛阳协和医疗整形美容协办的“2012洛阳首届胸模大赛”自举办以来,就引起了社会各界的广泛关注,各大媒体都进行了追踪报道。

繁华导演说,胸模大赛的主题是“关爱女性”,正是受这个主题吸引,他才开始关注胸模大赛的。通过观察,他发现参加胸模大赛的洛阳女孩不仅个人形象好,而且极有灵气,综合素质非常

高,于是决定在胸模大赛选手中挑选演员。繁华对挑选出的两名选手非常满意,他说,相信经过洛阳协和医疗整形美容的全力打造,两名新星的演艺之路会越来越宽广。

繁华表示,《牡丹仙子的传说》从筹备开始就受到了社会各界的广泛关注,在文化名城、牡丹花都拍摄以牡丹为题材的电影是一件非常有意义的事。该电影是献给洛阳的一份厚礼。



前几天,剧中演员在王城公园赏花。