

# 司售人员就是“活招牌”

## ——记“上海公交品牌线路”松江公交17路

□记者 孙皓

“乘了这么多的公交车,这条线路服务质量最好!”尽管提着满手的袋子,踏上17路公交车时,年过七旬的陈波不忘给售票员竖了个大拇指。

和陈波称赞的一样,“车厢干净、司售人员热情”,这些都是居民们对松江公交17路这条“上海公交品牌线路”最直观的印象。要做到这些,其实并不容易。松江公交17路途经老城区至大学城,路程不长,却经过了多个人流集聚区,停靠站密集,老年乘客众多,都给近50名司售人员的工作带来了困难。就是这样一条线路,却培育出了许多令人敬佩的“服务明星”。

### 行车安全不马虎

“党员示范车”,吴家森所驾驶的车辆的张车上贴着一张醒目的红色标志。几年前,这名30多岁的年轻党员放弃了相对轻松的线路,主动申请调到17路工作。单程12公里要停经三十六七个站点,到站平均休息不到10分钟就要重新发车上路,一天要连续工作十五六个小时

……这些苦,吴家森事先都知道,“还年轻,就是要挑战一下自己。更何况我还是个党员。”

从城东出发,车辆在环城路上就遇到第一波大客流,大部分都是到附近菜市场购物的居民,甚至常有居民试图带着活鸡活鸭上车。考虑到行车安全,除了导盲犬外,活的家畜是严禁带上公交车的。尽管有成文的规定,怎么劝导乘客却成了门“技术活”。就在不久前,吴家森就遇到了这样的情况。发现车厢里有乘客带着活鸡上车,吴家森立即靠站停车,走到乘客跟前,希望乘客下车到菜场处理鸡鸭:“只要不是活的就能上车。哪怕您不小心把脏的血水弄撒在车厢里,我们也愿意清洗。”真挚耐心的态度让乘客心服口服。

严禁乘客带气球上车,每天至少要对车厢内的安全装置进行两次检查……在党员职工们的共同努力下,这些小习惯都已经在17路公交车上成为约定俗成的规矩。线路内部甚至还自有一套“末位淘汰”机制,司售人员有效投诉超过2次,立即主动调离线路。

### 细微之处更感人

遇到早晚高峰堵车严重,每辆17路公交车几乎在始发站停靠三四分钟就要再发动上路。然而就是这么几分钟的时间,售票员金海燕却“不放过”。记者见到金海燕时,她刚用湿拖把清理车厢地面。为什么不用扫帚,而是用更费力的拖把?金海燕贴心地说:“天气凉了,车厢比较封闭,扫帚扫地会扬尘,拖把就不会。”细微之处更让人感动。尽管每天6点就要上班,金海燕总是提前一个钟头上车仔细擦车窗,“乘客坐着的时候喜欢靠在车窗上,车窗脏了容易弄脏衣服。”

随着车辆行驶,车厢里渐渐站满了乘客。前门,一名走路有些困难的耄耋老人上了车。随即引起了金海燕的注意。拨开人群,她走到前门,扶着老人让他坐到台阶上,仔细叮嘱老人抓好扶手栏杆。金海燕解释说:“前门已经坐满了老人,叫谁让座都不好。如果让老人走到后门来,他的腿脚又不方便,索性让他坐在台阶上最安全。”她笑道:“大家都希望自己的父母在外得到别人的照顾,将心比心,我就是用这样的心情对待所有老年乘客的。”

## 永丰禁毒培训 走进娱乐场所

本报讯(记者 徐佳 通讯员 朱亚明)为进一步净化休闲娱乐场所的社会治安环境,前天,永丰街道对休闲娱乐场所从业人员进行了一次禁毒培训。

培训中,讲课人员运用了图文并茂的多媒体形式,介绍了毒品种类、毒品危害、场所如何开展禁毒等方面的知识,使培训人员受到了一次深刻的拒毒、防毒、禁毒的教育。培训结束后,还向参加培训的人员发放了禁毒宣传资料和宣传品。

本报讯(记者 乔进礼)有一对邻居经常因为“鸡毛蒜皮”琐事而大吵大闹,这几年已经打了两次官司。近日,松江区人民法院又为两家断了一次“家务事”。

## 相邻争吵为琐事 数年两次上公堂

蒋某与陆某是邻居,两家的自留地也是紧挨着的。陆某于1985年在西侧建房,蒋某于1986年在东侧建房。由于双方的公用弄堂较小,在使用公用弄堂及耕种自留地上经常发生纠纷。2003年9月,蒋某曾以双方相邻纠纷向区人民法院提起诉讼,法院受理后作出了判决,判令被告陆某在房屋滴水处安装落水管,并将双方自留地田岸上拦网移到自己自留地内。判决后,被告陆某履行了判决内容。现由于陆某安装的落水管已脱落,蒋某遂再诉至法院,要求被告陆某重新安装落水管,将弄堂北面的地面填平,将水沟的篱笆向西移一米,剪掉双方自留地相邻间上方的树枝、树叶,且不得损害原告的利益。

被告陆某辩称,双方弄堂北面地势较低是被告家向河浜排水的需要,并不影响原告的正常通行。双方房屋前水沟间的篱笆,是否影响原告的通行现不清楚;自己在自留地上种的树木,是否影响原告的耕种蔬菜现不清楚,如确实影响了原告,表示可以排除妨碍。法院经过审理作出判决,支持原告蒋某的第一、第四项诉讼请求,即房屋滴水处安装落水管和剪掉双方自留地相邻间上方的树枝、树叶,且不得损害原告的利益。其他诉讼请求不予支持。



进入深秋季节,城区南青路边的枫叶红了,煞是好看,也给城市增添了美丽秋景。 记者 岳诚 摄

## 雨天货车闯红灯 两人瞬间被撞飞

本报讯(记者 徐佳)11月16日,荣乐东路方塔路口发生了一起货车与2辆电瓶车相撞事故,造成两名电瓶车驾驶员受伤。

11月16日6时50分许,天空下着小雨,赵某驾驶一辆重型厢式货车从卖场送完货后,经荣乐路由东向西返回。途经方塔路时,与由东向南大转弯的两辆电瓶车迎面相撞,电瓶车上两名女车主瞬间被撞飞。由于雨天路滑,货车撞人后仍继续侧滑,撞倒了荣乐路南侧的一棵行道树,连旁边的电线杆也被车头撞开了一个大口子。事故还造成该路段当天早上发生了较严重的交通拥堵。

事故发生后,交警部门立即出警处理。货

车司机赵某表示,他过方塔路时,看到前方的绿灯还亮着,但他不知道这里是否有转向灯。随后,交警部门调取监控录像后发现,货车冲出停车线时直行绿灯已经变成左转绿灯,由此认定直行货车闯红灯,须对这起事故负全责,并将面临严厉的交通处罚。在此,交警部门提醒广大市民,出行时严格遵守交通规则,不能闯红灯,以避免类似事故再次发生。

当天事故中受伤的两名女士已被送往区中心医院进行治疗。目前,其中一人受伤较轻已经出院,另一人仍留在重症监护室,但也有望转入普通病房。

### “第4届中国心力衰竭论坛”在佘山举行

## 国内安装起搏器最长已存活41年

本报讯(记者 王裔君)11月15—18日,由上海市第一人民医院承办的“第4届中国心力衰竭论坛”在上海世茂佘山艾美酒店举行。记者在论坛上获悉:心力衰竭正成为本世纪最重要的心血管病症。而作为心衰最重要的非药物治疗方式,50年前在市一医院诞生了中国第一台心脏起搏器。至今,安装心脏起搏器的患者中,存活最长者已存活了41年。

据市第一人民医院心内科主任刘少稳教授介绍,中国起搏器治疗元勋之一的颜和昌教授就是第一人民医院心内科创始人。1960

年,市第一人民医院霍奕铨、颜和昌等教授与上海继电器的工程师们经过多年的努力,终于研制出中国第一台临时起搏器,并于1962年10月3日为一例III度房室传导阻滞的患者进行了起搏治疗。1971年5月10日,患者胡根娣,因患三度心脏房室传导阻滞,由市第一人民医院胸外科主任方作平教授主刀,在心内科主任刘忠豫教授配合下,安装了我国第一例埋入式心脏起搏器,至今患者依赖心脏起搏器生存已41年,成为目前国内安装心脏起搏器存活最长者。起搏器植入目前已经是心脏科常规的治疗手术之一,中国每年有数万名的患者

受益于起搏治疗。据了解,近年来,第一人民医院心内科每年进行起搏器植入术近400台,居全国前列。作为上海市心脏病急救中心,一院心内科还承担着本市大部地区的急救任务。每年急性心梗急诊介入治疗300余例。专家介绍,心衰的早期症状往往表现为一般体力活动时既感到疲劳、四肢无力、休息后则能减轻或消除。在进行稍剧烈的活动时(如走路稍快些、上楼的速度稍快时)则出现呼吸困难需要停下来休息一段时间再继续前进。有这些症状的患者应格外注意。

## 《寒战》热映 “寒流”不寒

本报讯(记者 居嘉)由梁家辉、郭富城主演的电影《寒战》上映近两周来,我区各大影院票房一路飘红。除了票房佳绩,影片内容也引起影迷的热议。

昨晚虽有点冷,但在地中海影城排起了购票的长龙。据了解,大约八成的观众是冲着《寒战》来的。排片表上显示,该片在当天共排了16场,而每场的上座率都在八成以上。精彩的剧情、紧凑的情节、成熟的表演,成为高上座率的保证。正在排队买票的王先生已经看过一次了,在他的极力推荐下,同事也来到了电影院,一想到剧中还有好几个地方没看明白,王先生索性陪同同事来再看一遍。他说:“影片里的悬念设置得很好,让人走出影院后还得思考、推理一番。”对于已经看过的观众来说,谈论剧中的幕后黑手成为他们最大的乐趣。他们中有的提出有理有据的推测,有的发挥无限想象力,提出各种大胆猜想。观众徐小姐说:“影片给我们设计了一个开放的结尾,提供了一个无限的可能,只要你敢想,谁都可以接着影片的故事讲下去。”也正因为这个充满悬念的结尾,有许多观众也在期待着续集的推出。

有不少影迷把《寒战》与10年前的《无间道》作比较,尽管《寒战》在人物刻画和情节推进上都比不少同类影片精彩很多,但是在不少观众看来,与《无间道》相比,它还略逊一筹。影迷沙先生分析,《寒战》在情节上与《无间道》不相上下,从这个角度讲,两片都圆满完成了电影“讲故事”的本质属性。“但《无间道》在讲故事之余,更多地展示出人性的复杂,更多地表现人物内心的挣扎。这一点,《寒战》不及它。”

## 婴儿被遗弃 不该 父母快醒悟 不迟

本报讯(记者 徐佳)11月17日早晨,有市民在永丰街道周一村发现了一名4个月大的男性弃婴。经医生初步诊断,婴儿可能患有唐氏综合征。目前该男婴由区中心医院暂时收留。

孩子是在周一村的一间公共厕所里被发现的,几名好心的市民给孩子换了尿布,并通知警方把孩子送到医院。目前,这名被遗弃的男婴暂时留在区中心医院小儿科病房里,他皮肤光洁白暂,一见到人就瞪大眼睛露出笑容。据介绍,和孩子一起被送来的还有3个奶瓶、一包奶粉和一张纸。纸上写着:“孩子有缺陷,望好心人送到派出所或福利院。”

据医院初步诊断,男婴可能患有唐氏综合征,这或是导致他遭遗弃的主要原因。医生介绍,轻微的唐氏综合征只需要良好的护理,今后生活完全可以自理。

另外,该医院儿科负责人介绍,目前病房内另有一名患有先天性心脏病的弃婴,是市民在10月29日送来的,加上这次的婴儿,今年该院共收到过17名弃婴。警方表示,遗弃婴儿行为属犯法,如果把刚出生的婴儿扔掉导致其死亡,可能还会涉嫌故意杀人罪。希望孩子的父母能赶快醒悟,领回自己的亲生骨肉。