



## 巴士集团“服务提升年”活动又出新举措

---巴士之友会员关爱驾驶员心理健康活动如期举行

第五分公司承办的巴士集团“服务提升年”系列活动之一巴士之友会员关爱驾驶员心理健康活动如期举行。深圳市心理健康协会会长郭筑娟女士亲临现场为公交驾驶员授课。郭会长跟大家分享了如何在工作中应对乘客不理解、指责以及如何日常生活中做好自我减压等心理学知识和实用技巧，驾驶员纷纷提问积极参与互动，现场气氛热烈。“巴士之友”是由深圳巴士集团组织成立，系由热心社会公益、公交事业的各界人士组成的群众性公益组织，提倡乘客在乘搭巴士时发挥自律及义务助人的精神，推广公民教育意识，践行文明乘车、推己及人、服务公众的精神。巴士集团“服务提升年”活动，以公司“服务为根，效益为本，持续创新，追求卓越”的核心价值观为指导，紧紧围绕“机关服务基层，基层服务员工，员工服务乘客”的三级服务价值链，健全公交服务体系，提炼公交服务文化，努力实现内部服务贴心化、外部服务品质化提升，以期望达到市民、员工、政府、股东的多方满意，为打造“深圳质量、品质公交”贡献力量。



大家认真听讲座，结合自身向老师提问。



积极参与、积极互动。



## ---巴士之友会员关爱驾驶员心理健康座谈会

巴士之友会员关爱驾驶员心理健康座谈会是“巴士之友会员关爱驾驶员心理健康联络站”建立后的延续活动，也是结合集团“服务提升年”外部服务品质化提升行动的一项活动，图书馆馆长谌纓先生、巴士集团第五分公司总经理、巴士之友第五分公司分会会长苑新华先生、巴士集团第五分公司副总经理、巴士之友第五分公司分会副会长王宏元先生、巴士集团第五分公司副总经理陈定中先生、巴士集团客服中心主任、巴士之友总会秘书长黄美爱女士、巴士集团五分公司员工代表、巴士之友会员代表、南山图书馆代表共150余人参与了此次活动。活动中倡议自觉遵守交通规则，文明出行、文明驾驶共同创建文明深圳和谐社会。推进文明出行的意识，构建和谐邻里关系，提升巴士集团外部服务的品质化，促进和谐公交。会后大家合影留念。



五分公司总经理苑新华先生座谈会开幕致辞



①



②



③



④

- 1：深圳市心理健康协会会长郭筑娟老师现场为驾驶员答疑解惑。
- 2：巴士之友会员希望驾驶员工作有压力要学会自我减压，并希望公交线路优化提高公交服务。
- 3：巴士集团客服中心主任、巴士之友总会秘书长黄美爱女士回应巴士之友：我们一定会尽最大努力做好公交服务让一如既往支持我们的乘客满意！
- 4：交委及公司领导感谢巴士之友对我们的支持与鼓励



①



②



③

- 1: 图书馆馆长谢纓先生致辞
- 2: 欢聚一堂
- 3: 合影留念