

10月14日是世界标准日。12日,交通运输部发布第43号公告,其中由济南公交主持制定的《城市公共汽车应急处置基本操作规程》(JT/T 999-2015)、《城市公共汽车企业服务质量评价指标体系》(JT/T 1001-2015)两项交通运输行业标准正式批准发布,自2016年1月1日起实施。

5 制“标准” 增强公交企业 行业话语权

济南公交根据企业丰富的运营管理实践,依托搭建的标准化工作平台,主持和参与制定了若干项地方标准、行业标准及国家标准,增强了企业在行业内的话语权。一是积极参与地方标准制定工作。结合运营管理实践,在企业标准基础上进行总结、提升,主持制定《快速公交系统(BRT)智能管理技术规范》(DB37/T 742-2007)、《城市公共汽车驾驶员星级服务规范》(DB37/T 2028-2012)等山东省地方标准,并通过山东省质量技术监督局颁布实施。二是积极参与行业标准制修订工作。2014年12月10日,交通运输部发布第69号公告,其中《城市公共汽车驾驶员操作规范》(JT/T 934-2014)、《城市公共汽车客流调查方法》(JT/T 935-2014)、《快速公共汽车配置要求》(JT/T 936-2014)、《快速公共汽车交通系统(BRT)站台安全门》(JT/T 933-2014)四项交通运输行业标准正式发布,自2015年4月5日起实施。近日,交通运输部发布第43号公告,其中《城市公共汽车应急处置基本操作规程》(JT/T 999-2015)、《城市公共汽车企业服务质量评价指标体系》(JT/T 1001-2015)两项交通运输行业标准批准发布,自2016年1月1日起实施。这六项标准都由济南公交作为牵头单位,联合中国道路运输协会城市客运分会、交通运输部科学研究院、全国部分城市公交主管部门、全国部分城市公交企业等单位联合起草,是自2012年全国城市客运标委会成立以来,交通运输部制定并发布实施的首批公共汽车专业领域的行业标准,将对指导行业管理、规范企业行为起到积极的作用。三是积极申报和参与国家标准制修订项目。正在主持制定《城市客运术语 第2部分:公共汽车》、《城市公共汽车线路设置和调整规则》两项国家标准,参与了《城市客运术语 第1部分:通用术语》、《城市公共交通发展水平评价指标体系》等多项国家标准。济南公交党委书记、总经理薛兴海在9月召开的济南公交第四届科技大会上指出,“要进一步依法依规治企。要按照国家标准化改革的意见和山东省人民政府《关于推进“山东标准”建设的意见》,根据需要自主制定,实施标准,完善企业的公共服务标准体系,并积极参与国家、行业标准制定,提升济南公交行业的话语权。”

大平台 大服务 大思路

——济南公交扎实推进标准化建设掠影

本报通讯员 赵东云 王逢宝

济南市公共交通总公司(以下简称济南公交)是市属国有大型一类公益性企业,是全省公交行业和全国公交行业的龙头企业。近年来,济南公交坚持“心系乘客,服务一流”的服务理念,把乘客满意作为企业一切工作的出发点和落脚点,不断推进管理创新、服务创新和科技创新,公交事业取得较快发展。截至目前,职工总人数为12000人,营运车辆4800余部,客运出租车辆646部,公交线路236条,运营线路总长度3832.3公里,日均运送乘客240多万人次。济南公交先后荣获“全国城市公共交通文明企业”、“全国城市公共交通十佳先进企业”、“全国五一劳动奖状”、“全国文明单位”等省级以上50多项荣誉称号。

1 初“起步”,公交星级服务标准享誉全国

总体而言,济南公交的标准化建设起步于2004年,完善于2010年,发展于2012年。2004年,为贯彻实施公交优先发展战略,济南公交高度重视标准化建设,加强企业标准化管理,在行业内首推“星级服务、星级管理”制度,并于2006年在总公司全面推行实施,建立起以关键服务质量指标为核心的考评体系,对员工和公交线路分别实行五个等级的星级服务评价和管理,使公交服务实现了标准化、规范化管理,

使广大老百姓体验到了济南公交星级服务所带来的公交乘车出行。西安、郑州、南京、哈尔滨、乌鲁木齐等国内多个城市的公交企业相继来济南学习、交流星级服务管理的经验,部分公交企业还结合当地公交企业的情况推广使用了星级服务管理。在2012年10月召开的全国城市公共交通工作会议上,济南公交的“星级管理、星级服务”获得交通运输部的高度肯定和赞誉。2010年,济南公交构建了较为完善的

企业管理制度体系,共计梳理出近千项企业流程、规范、制度等,比较科学地规范了企业各项工作行为,也比较系统、全面地提出了各项管理工作的标准和要求。企业标准化建设取得明显成效,2008年被中国质量协会授予“中国质量满意鼎”,顺利通过了ISO9001质量管理体系认证,2014年被评为交通运输部安全生产标准化一级达标企业并完成GB/T 23331/ISO50001能源管理体系认证。

2 搭“平台”,提升标准化工作层次和水平

2012年以来,济南公交加强了对标准化工作的认识和工作力度,开始创新性开展行业标准化工作,并取得了积极而富有成效的成果。2012年7月,全国城市客运标准化技术委员会成立大会暨第一届一次工作会议在青岛召开,为更好地开展各专业领域的标准化工作,技术委员会设置了公共汽车、城市轨道交通、出租

汽车和综合四个专业工作组,主要负责各专业领域的标准化工作。而其中全国城市客运标准化技术委员会城市公共汽车专业工作组落户在了“济南公交”。济南公交成为该标准化技术委员会副秘书长单位兼公共汽车专业工作组(WG)组长单位,全国公共汽车领域行业标准的制定,都要经过济南公交的建言献策。

为整合行业内资源,依托行业协会,2013年8月积极推动成立了中国道路运输协会城市客运分会标准化工作委员会,济南公交成为该标准化工作委员会的主任单位。2015年8月,山东省城市公共交通协会成立了标准化专业委员会的组织领导,济南公交成为标准化专业委员会的主任单位和秘书长单位。通过积极努力,

济南公交相继搭建了“全国城市客运标准化技术委员会公共汽车专业工作组”、“中国道路运输协会城市客运分会标准化工作委员会”、“山东省城市公共交通协会标准化专业委员会”国家级、行业级和省级三个标准化工作平台,凝聚行业专家和力量,推进地方标准、行业标准及国家标准建设。

3 设“机构”,提高标准化工作科技支撑和科研实力

济南市公共交通总公司科学技术研究院成立于2006年10月,是国内首家由公交企业设立的科研机构,是济南市企业技术中心、济南市政府决策重点联系单位。2010年10月,经济南市交通运输局批准,在原基础上成立了济南市城市交通研究中心。该中心拥有完整

的交通技术研究团队和较为深入的公共交通研究,与美国能源基金会、世界资源所及麻省理工学院等国外知名机构具有深厚的国际合作基础。为统筹做好标准化的日常管理工作,济南市城市交通研究中心于2012年7月正式成立了标准化研究所,并配备了标准化专职

人员,组建了专职的标准化科研队伍,主要负责承担全国城市客运标准化技术委员会城市公共汽车专业工作组办公室的职能,致力于积极参与和推动城市公共汽车企业标准、地方标准、行业标准及国家标准的建设与发展。积极承担标准化科研课题任务,承担了山东省质量技术监

督局两项标准化项目,交通运输部一项标准计量质量研究项目,参与了交通运输部两项标准计量质量研究项目。济南公交具备了开展标准化建设的技术支撑与科研实力。济南公交编制《公交驾驶员岗位标准操作手册》,公交驾驶员每个操作环节都有相关指导性的要求。

6 谋“思变” 开创标准创新 工作新局面

我们将以加快“公交都市”建设为契机,紧紧围绕全市“打造四个中心、建设现代泉城”的部署要求,认真贯彻落实《山东省人民政府办公厅关于推进“山东标准”建设的意见》(鲁政办发〔2014〕47号)和《济南市人民政府关于印发济南市实施创新驱动发展战略 加快创建国家创新型城市若干政策的通知》(济政发〔2014〕22号)的文件精神,积极争取省市标准化主管部门支持,进一步推进标准化工作深入发展。一是申报国标委社会管理和公共服务综合标准化试点项目,依托试点项目的开展,在总公司推行试点建设,依靠体系化的概念,将原有的制度体系按照标准化的思想进行系统化、规范性,进一步优化企业标准体系,提升企业标准化工作水平。二是社会团体标准是我国标准化工作机制的有机组成部分,大力培育发展社会团体标准是当前形势下标准化体制改革的重要方向之一,结合我省城市公共交通协会标准化工作委员平台,创新性提出城市公共交通标准联盟创建并推进联盟标准工作开展。三是依托移动互联网技术,构建企业标准化信息平台,让企业标准化搭上科技的翅膀,以标准信息平台培养员工标准化、规范化的工作习惯。

4 推“试点”,优化公交企业标准体系

2014年,在山东省质量技术监督局的大力支持下,济南公交开始开展“城市公共交通服务标准化示范项目”建设。济南公交副总经理谢刚说,“五分公司一直有较高的管理素质和较好的管理基础,因此被首选为总公司企业标准化建设示范试点单位。”因此,为突出以运营服务为中心,以点带面,济南公交选择五分公司作为试点单位,以五分公司二队、一队作为试点基层车队,按照GB/T 24421的要求逐步搭建了以服务提供标准体系为核心,以服务通用基础标准体系和服务保障标准体系为配套的“大服务”标准体系框架,系统梳理了总共250余项标准,特别是结合公交行业属性特点,选择驾驶员这一关键性核心工作岗位,组织五分公司人员编制了《公交驾驶员岗位标准操作手册》,并通过“座谈”、“有奖征集”等方式广泛征求广大驾驶员的意见和建议,最终形成指导

公交驾驶员从签到考勤至收袋收车一日工作的指导工具,对于出车准备,运行服务、车厢服务、服务技巧、节能驾驶、安全行车、应急处置、停站候点、对班交接在内的一体化的工作规范。“公交企业具有点多、线长、面广、流动分散的特点,是一个‘无围墙的工厂’,每一辆车都是一个独立的生产单元,每一个车厢都是一个城市的窗口,企业内部管理流程、业务流程特别需要标准化操作。”济南市城市交通研究中心主任刘彤说。

还梳理了《应对突发事件应急预案》、《公交站务设施设置规范》、《公交线路标识系统设计规范》等一批有特色的标准。其间,五分公司还加强了对员工的标准化培训,培养了由10名企业标准体系内审员组成的标准化兼职队伍。通过试点工作的开展,积累了标准化工作的经验和教训,对于下一步在总公司开展标准化试点奠定了扎实

的工作基础。前段时间济南公交K52路公交车女司机董丹智斗持刀歹徒的消息传遍省城大街小巷,通过这次劫持事件,她最大的感受便是学会了如何处理这种公交车上的突发事件,也是济南公交推行标准化管理的成果。“紧急关头,董丹稳住歹徒情绪,保护了乘客利益,非常科学,巧妙地处理了突发事件。”济南公交党委书记、总经理薛兴海说。董丹说,“经历过才知道平时公司对驾驶员的安全训练是多么有必要,让我们从心理上遇到突发事件不慌张。”今年,济南公交还开展了公交线路、车厢设施、站点命名综合整治提升行动,对公交线路标识系统升级,对公交车厢内服务设施进行规范,采用地理坐标命名的方式,对涉及200条公交线路的220余个站点进行重新命名,在公交车辆右后视镜背面增加线路号标识,部分车辆增加电子线路信息显示,在公交车辆左侧增加线路标识,方便市民。