

文明花开别样红

# 倡导文明服务 浇灌公交形象之花

## ——济南公交以文明创建为载体提升品质纪实之三

本报通讯员 赵东云

公交承担着引领城市发展、服务群众出行、彰显城市文明形象的重要社会责任。济南公交树立一流的公交服务标准,全力打造更加便民、更加优秀的公交企业,进一步提高公交服务能力和服务水平。如今,每一位公交人都把“乘客满意”作为服务追求,并通过一点一滴,从细微之处入手,让广大群众真正感受到优良的公交服务品质。



2008年4月以来,济南市公共交通总公司先后开通运行了7条BRT线路,形成了“三横四纵”的快速公交(BRT)网络,成为中国首个实现快速公交独立成网的城市。

### 文明创建 和谐建设有效发展

济南公交通过开展丰富多彩的文明创建活动,广大干部职工整体素质明显提高,企业文化建设水平得到全面提升,创建和谐企业不断取得新成绩。

文明和谐是企业改革发展稳定的宝贵资源。近年来,济南公交领导班子审时度势,站在科学发展、和谐发展、又好又快发展的战略高度,始终把文明创建与和谐建设作为企业创新发展不可替代的管理行为,全面纳入企业工作目标和绩效管理,有力推进企业文明和谐建设的有序有效发展。

济南公交党委注重抓领导班子、党员队伍、基层党组织和职工队伍建设,打造出一支“特别能吃苦、特别能战斗、特别能奉献”的队伍。公司广泛开展“争创优秀共产党员”、“我为党旗添光彩”、“佩党徽、争高星”和“党员示范岗”等活动,以党员“经常受教育,永葆先进性”为目标,90%的一线党员驾驶员都获得过高星级驾驶员称号,先后涌现出国家和省级劳模23人。济南公交党委大力实施人才强企战略,将职工素质工程融入企业总体发展战略之中,成立职工培训中心,编印公交培训系统丛书,开设MBA研修班、管理科学研修班和硕士研究生班,培训覆盖率达90%以上。

济南公交根据“车辆保养”,提出“思想保养”概念,围绕“情绪管理”做文章,通过制作驾驶员心情指数“晴雨表”,建立“BRT驿站”,成立“啄木鸟”小分队,设立“职工情绪调节室”,引进“人体生物钟”三节律观察和防控机制,设立“队长信箱”和职工心理健康咨询热线,建立心理培训制度和“情绪管理”问题解决档案等形式,做好心理疏导和引导工作,使全体职工能够在舒心、快乐的氛围下开展工作。

### 率先推行“星级管理、星级服务”制度

济南公交率先在全国同行业推行的“星级管理、星级服务”制度,已成为全国公交行业重点学习和推广的对象。总公司每年对星级服务管理标准进行升级,建立以规范服务和安全运营等关键指标为主要内容的服务质量考评体系,人车比指标处于同等城市公交行业前列,人车比为2.69:1,较国内副省级城市公交企业平均人车比3.58:1降低0.89,降幅为24.86%。

济南公交始终秉承“线路有终点,服务无止境”的理念,立足自身优势,积极承担社会公益职能。近年来,在运营成本持续上涨的情况下,济南公交坚持对60至64岁老年人实

行半价乘车,对65岁以上老年人、现役士兵、盲人和伤残军警实行免费乘车。济南公交围绕全市发展大局,把完善省会功能、服务省会经济、满足市民出行需求作为首要责任,将履行公益职能、承担社会责任作为创建公交优质服务品牌的重要内容。为规范乘客文明乘车,济南公交定期组织“市民排队日”、“文明安全乘车”、“乘客让座日”等主题活动,努力构建文明、和谐的公交乘车环境。公司成立了由3000名党、团员青年职工组成的7支公交志愿服务队,采取定期、不定期方式走上公交站台、社区、福利院,疏导乘客安全有序乘车,服务社区群众,慰问

孤寡老人,做文明交通秩序的倡导者、维护者、践行者,在全社会弘扬了文明风尚。

市文明委启动“市民排队日”活动以来,济南公交每月集中派出1000名志愿者到线路多、车辆多、客流量大的100多个公交站点执勤,在站点提示和引导乘客排队乘车、文明乘车。济南公交召开动员会,组织千余名公交志愿者引导乘客有序乘车,维护公交站点候车秩序,营造良好乘车环境。

在出租车这个流动窗口中,穿梭着20位行业标兵。他们穿着整洁统一的服装,车身上张贴着雷锋的头像,以诚信服务无投诉,安全行车零事故

为标准,以雷锋同志“为人民服务”的奉献精神为指导,成为济南市出租车行业一面鲜艳的旗帜,飘扬在美丽的泉城。他们就是济南市恒通出租车公司“雷锋车队”。

为传播文明、引领风尚,济南公交拓宽传播载体,创办公交网,先后开通济南公交官方微博、微信,在济南公交网设置公交新闻、乘车指南、公交展台、为您服务、IC卡专栏和公交论坛六大板块,开辟总经理信箱、网上课堂、满意度调查、视频点击等新栏目,为乘客、全国同行、职工搭建交流平台,用科学理论、正确舆论、高尚精神和优秀文化占领网络阵地。

### 公交的标准化建设领先全国

济南公交的标准化建设领先全国,公司两年内主持制定了六项国标,10月14日是世界标准日。12日,交通运输部发布公告,由济南公交主持制定的《城市公共汽电车应急处置基本操作规程》《城市公共汽电车企业服务质量评价指标体系》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。

济南公交根据企业运营管理实践,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。2014年12月10日,交通运输部发布公告,其

中《城市公共汽电车驾驶员操作规范》《城市公共汽电车客流调查方法》《快速公共汽车配置要求》《快速公共汽车交通系统(BRT)站台安全门》四项交通运输行业标准正式批准发布,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《城市公共汽电车应急处置基本操作规程》、《城市公共汽电车企业服务质量评价指标体系》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,与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电车专业领域的行业标准,有利于指导行业管理、规范企业行为。

公交车是社会文明的窗口,这个窗口最容易考验人们的公德,也是培养人们公德最好的地方。在济南市的公交车上,每当我们在公交车上看到年轻人主动起身为老年人让座的现象,没有人要求,一切显得那么自然,那么和谐,让我们真切感受到了泉城市民尊老爱幼、助人为乐的道德风范。

济南公交根据全市统一部署,把以人为本的理念贯穿于服务工作的每个环节,注重文明礼仪,做到诚实守信;同时,把“星级管理、星级服务”让座活动有机地结合起来。进一步加大文明用语、行为规范以及仪态仪表等职业道德、职业礼仪方面内容的考核力度,使广大职工不断强化窗口意识和服务意识;通过每月的检查考评,强化主动为“老、幼、病、残、孕”乘客让座活动重要性的认识,为建设温馨和谐的车厢环境调动起每个职工的积极性,以抓规范化服务为重点,切实提高服务效率。