

编者按

公交车是一座城市的文明窗口,也是城市流动的风景。在各大社交媒体平台,经常可见对济南公交服务水平的称赞,拥有上万名驾乘人员的济南公交,成了大家眼中的“百姓私家车”。每天迎来送往的公交车,如何在与居民乘客朝夕相伴中,形成了品牌效应?济南公交的标准化服务,怎样成为大家心中的行业“天花板”?齐鲁晚报·齐鲁壹点记者深入城市公交运营一线,探寻公交“济南标准”背后的生动实践。

一停一等一让,铸就公交“济南标准”

“公交车是老百姓的私家车”,迎来送往中,让乘客感受到泉城温度

3月11日早7时,济南西站公交枢纽逐渐热闹起来,乘坐早班高铁的旅客坐公交车到达场站,附近居民陆续走进站台乘车。

68岁的南秀蓉,也一早赶到枢纽乘车。因子女在济南定居,她三年前从老家黑龙江来到济南,成为泉城的新市民。

从“黑土地”来到“黄土地”,泉城的公共交通让她有种回家的感觉。“一家人都坐公交,全家人都享受济南给的‘实惠’。”一停一等一让,公交车每天的迎来送往,让“南秀蓉”们感受到了这座城市的热情和温度。



为了行人安全,济南公交逢右转必停车。

一位常用手机钱包支付的市民说,换乘优惠就属于这一类,花一次车费,两小时内可以无限次免费换乘。

一句“您好”是美好一天的起点

“济南的公交驾驶员总是笑眯眯的。”除了让利给百姓,最让南秀蓉、刘鑫等人记忆深刻的,还是公交提供的服务。

“众口难调,提供公共服务的单位,多少都会被吐槽,但济南公交确实好评如潮。”刘鑫说着打开手机,在一些平台的济南公交相关视频下方,看到最多的还是是一些正面评价。“公共交通服务天花板”“济南的名片”“开进百姓心坎里的车”,网友喜欢这样评价济南公交。

车厢显示屏里,滚动播放着“公交车是老百姓的私家车”“公交司机是老百姓的专职司机”。第一次在济南坐公交时,这两句话给刘鑫留下了深刻印象。“主动亮明了自己为民服务的定位。”他说,这两句话抓住了乘客的心。

上午9时,孙迎捷运行回场,公交西部公司四队服管员潘宗鲁再次给大家强调了服务理念。

“乘客上车时,与乘客交流时,乘客下车时,我们的驾驶员总是笑脸相迎。”潘宗鲁说,通过热情服务,让市民和外地游客感受到有“温度”的公交服务。

驾驶员的一句问候,一次微笑,让刘鑫等乘客感受到了车厢里的“温度”。

一位曾在济南读书的网友分享,毕业一年后再回济南,乘坐公交时听到那句久违的“您好”,从夏到冬,还是那个味道。也有乘客说,在早高峰的忙碌和紧张中,司机师傅的一句“您好”,让自己心情一下子变好。

“每当坐公交听到驾驶员的问候,我都会回应。”网友“美妙美妙美妙”说,他很喜欢这种感觉,就像久别重逢的老友,在某个老地方不期而遇。

据不完全统计,最多时,济南公交一天能在网络平台收到上千条点赞。

不光是车上,在站台,刘鑫也经常看到笑脸相迎的服务人员。“节假日客流多,站台上会有工作人员引导着大家乘车。”刘鑫说,在工作人员的引导下,乘客逐渐养成了文明乘车习惯,高峰期时,就算没有工作人员引导,很多市民都能做到有序排队。

“笑脸和问候,让我们感受到了礼貌和暖意;让座,让我们看到了尊老爱幼;排队乘车,则展现了城市的文明与和谐。”刘鑫说。

一个人带动一群人,一群人温暖一座城。石军说,每天济南有5000多部公交车在路上运行,穿过城市的每一条街巷,每一处角落。每一名驾驶员的“文明”,都能为一车乘客带来温暖,树立榜样。

记者 于泊升 于悦
见习记者 徐晓磊

右转必停 斑马线上守文明

一停,是右转弯中停三秒。

3月11日早高峰的公交枢纽,一辆辆双层巴士、通勤快巴陆续从场站驶出,开往城市各处。

“孙师傅早啊。”7时20分,K156路公交车进入站台,南秀蓉与驾驶员孙迎捷打了个招呼后,选了一个靠窗位置坐下。

公交车缓缓启动,路面上行驶着不少私家车、电动车。“在这么大的车流中,把乘客安全送到目的地,也是个不小的考验。”南秀蓉感叹。

当K156路公交车右转入威海路时,车辆拐了一半却停了下来,驾驶员朝人行道摆摆手,行人快速从车辆前方穿过。

“济南的公交车右转时都会停一下。”南秀蓉发现,公交车右拐必停,最初她以为是个别现象,后来坐的线路多了,才发现这是济南公交的常规操作。

右拐为什么要停一下?和南秀蓉同坐一车的来济游客孙铭铭产生疑问。“路口没有禁右标志,可能是为了礼让行人吧。”孙铭铭没想到,在下一个路口右拐时,公交车依然停车。刚想问驾驶员为什么停车时,两辆非机动车从斜后方右转弯穿过路口,这让孙铭铭打消了质疑的念头。

“这一停,礼让了后方小车,也保证了行车安全。”孙铭铭说,他去过不少城市,公交车右转弯车还是第一次见。

“一个简单的动作,停车也就几秒钟时间,却能避免很多安全问题。”K156路驾驶员孙迎捷说,并非他一个公交司机如此,所有驾驶员都害怕“鬼探头”,也就是在视线盲区的情况下,行人突然闯红灯穿过马路。“行人横穿马路带来的交通事故比较常见,右转弯车,保障了我们双方安全。”

当孙铭铭下车时,看到公交车都在右转弯靠,觉得很有安全感。“尊重是相互的,行车礼让是一种双向奔赴。”他认为,斑马线

前停一停,是对生命的尊重,体现着城市的文明。

南秀蓉也认同这种说法,她平时过路口,遇到公交车停车礼让时,都会朝驾驶员竖起大拇指。有一次她坐K156路时特意数了一下,从她上车到下车,20站的路程,公交车在右转时停车礼让了6次!

逢人就等 高铁不到不收车

一等,是等乘客到后再开车。

“不着急,慢慢上车,找位置坐下。”7时40分,车辆到达烟台路时,客流增多,孙迎捷引导乘客坐稳扶好,时不时向后方张望,看看还有没有乘客赶往站台。直到在后视镜里,看到最后一名上车乘客坐好后,他才关闭车门,缓缓离开站台。起步前,还提醒一句“要发车了”。

“服务没的说,尤其是对老年人。”南秀蓉说,她发现济南的公交司机普遍“心平气和”,进站总会“等一等”。南秀蓉有时乘车不赶趟,驾驶员发现她赶着坐车,都会再等她几分钟。南秀蓉认为,济南公交的这一等,是对老年乘客的保护。

在经十路上车的老人冯玉莲,对公交执行的“等一等”也是称赞不已。“年纪大了,都有腿脚不灵活的时候,公交车等老人坐好后再走,让我们感觉就像是坐自家车一样。”

7时50分,K156路来到经二路站台,市民张任小跑着往车停的地方赶。“差点就要多等几分钟坐下一班。”张任以前不理解济南

公交的“等一等”,认为每次进站等“迟到”的乘客,会降低运行效率。但亲身经历过一次赶车后,他才知道,离公交车就几步却坐不上车,会有多着急。

“就算是每站都等乘客几秒钟,一趟下来也就多耗费几分钟,这几分钟不会耽误大家太多事,却会让那些赶车的乘客节省不少时间。”张任认为,公交的“等一等”,给了乘客获得感。

“除了等乘客上车,等乘客坐好,我们还会等高铁到站。”因为孙迎捷所在的车队位于济南“西大门”,接驳高铁是他们的任务之一。“我们在全国首创了‘高铁不到站 公交不收车’。”说着,孙迎捷的思绪被拉回上个月的那场降雪。

2月21日凌晨,受大雪影响,在济南西站、济南东站、济郑高铁长清站,多趟高铁列车出现不同程度晚点情况。“一定要让高铁旅客顺利回家。”根据各火车站高铁列车到站信息,济南公交部署调度,安排加班车辆等待乘客。“每次恶劣天气,我们都是连夜值守,把最后一位到济南的旅客接走再下班。”

“一等,等的是乘客,送的是服务。”济南公交集团党委书记、董事长石军说,“市民有需求、公交有响应”是公交从业者心中铭记的一句话,哪怕只有一位乘客,公交车也会把他送回家。这样的等待,让不少人有了回家的温暖。

让利于民 主打一个诚心

一让,是尽最大力量让利于民。

“嘀!老年卡。”临近终点站,刷卡机的提示音再次响起。

“又是一张免费卡。”南秀蓉心想,这一车乘客,使用各种优惠卡,真正全票坐车的真不多。

在济南,60周岁(含60周岁)以上老年人,不分国籍、不分地域,一律可免费乘坐公交。

“三年前,孩子带我办了老年免费卡,三年时间节省了不少开支。”南秀蓉说,自己每月都要坐四五十次公交车,按照正常收费标准,每月的公交出行花费也要上百元,三年就是三四千元,有了免费卡,这部分花销就节省下来,“对外地老人也免费,这点我是没想到的。”

“我们一家三代都坐公交,而且都享受优惠。”南秀蓉算了一笔账,她的儿子与女儿上班时坐公交,用的是春秋卡等优惠卡;孙子上学后办了学生卡,乘车打4折。“对咱老百姓来说,省下来的都是‘真金白银’。”南秀蓉说。

冯玉莲与南秀蓉情况相同,一家三代都享受到优惠乘车。“平常节假日带孙子出去玩,我刷老年卡,他刷学生卡。”冯玉莲家里还有个侄女,前年大学毕业后办理了人才卡,三年内可免费乘车。

“人才卡对刚毕业的年轻人吸引力很大,上班通勤、日常出行都能用到,对刚毕业的大学生来说,这笔省下的开支,可以补贴日常生活。”因看重济南的人才政策,住在K156路沿线的市民刘鑫毕业后选择了留济,“公交发人才卡,城市让利,我们获利。”

石军介绍,目前济南有400多条城市公交线路,5000余部公交车全部落实优惠政策,目前已累计发行140多万张老年免费卡,人才卡发行量突破14万张,每天有近百万人乘坐公交享受优惠。“‘嘀’的一声背后,是城市惠民便民、让利于民的体现。”

除乘车卡优惠外,去年农历大年初一开始,济南公交还进行了换乘优惠升级,2小时内换乘多条公交线路时,仅以所乘最高票价线路的八折优惠计费。

“能让就让,就怕你多花钱。”



济南公交已发行140万张人才卡。