·路笑脸相伴,公交"济南标准"这样炼成

智慧赋能让利于民,车辆有终点服务无止境

"服务天花板""公交的'济 南标准'",乘客往往喜欢这样 形容济南公交。支撑"天花板 的,是每天跑在城市大街小巷 的5200辆公交车

服务工作很容易受外界 因素影响,如道路拥堵、个人 情绪起伏等,济南公交上万名 驾乘人员,是怎样做到态度不 冷漠、上车不催促,时时微笑 服务的?

▶路遇行人,公交车驾驶员及 时礼让。

记者 于泊升 于悦 见习记者 徐晓磊

让乘客一上车 就有回家的感觉

3月12日,济南公交西部公司 一队来了一位"客人",70岁的市 民刘芳来到车场,将自己手写的 一封感谢信送过来

车队副书记李东岳打开专门 存放感谢信的档案盒,取出一沓 信件,将刘芳的信归类保存。

"每个月都会收到几封感谢 信,去年收了50多封。"西部公司 一队的工作区,还摆放着20多面 锦旗,李东岳打趣,在车队200多 名职工共同努力下,站房墙壁成 功被锦旗"占领"

"乘客事无小事, 驾驶员不仅 要开车细致,服务也要周到。"李东 岳说,公交司机的细心服务和热情 助人,让车队收获了不少"铁粉"。

李东岳举了一个例子,去年, 名男孩在公交车上迷了路,工 作人员想尽办法联系到孩子家 长,驾驶员开着私家车,连夜把男 孩送回了家.

"如果乘客物品落在车上,再 小的东西,我们也会为他保管;路 上出现突发状况,比如看到着火、 私家车事故,驾驶员能帮一把的, 都会去帮一把。"李东岳说。

济南公交客户服务部部长于 敏算了一下,一个车队一年收到50 封感谢信,济南公交有40多个营运 车队,一年下来,公交公司可以收 到2000多封表扬信件。

车辆有终点,服务无止境。"-等一让"能做到整齐划一,人人 时时践行,先要解决的是思想认识, 为人民开好城市私家车。

"我们在车厢营造的氛围是, 让乘客一上车,就有回家的感觉。 于敏称,作为城市的流动窗口,公 交除了要擦亮外在车体,提升职工 的内在素养也非常重要。

"乘客上车时、与乘客交流 时、乘客下车时、给乘客提供帮助 时,驾驶员都会微笑。"于敏表示, 乘车全时段覆盖的"微笑服务 让市民感受到了"有温度"的公交 服务以及城市的热情

有网友在社交平台分享乘坐 济南公交的感受:"每天上班换乘 两次,驾驶员冲我笑两次,收到两 次问候,整个早上的心情都变



"我们调研过,一名驾驶员一 天要向乘客问好数百次。"于敏 说,即使在乘车高峰期,驾驶员也 会坚持向乘客打招呼。

'杰度不冷漠、上车不催促、 帮助不迟疑、唠叨不在意;多等一 会、多看一眼、多扶一把、多说一 句、多停一下。"于敏称,济南公交 在品牌线上推行了"四不五多"工 作法,为乘客做好服务。

每一辆车都是文明的实践 者,代表的是城市软实力。"在流 动中,济南公交展现城市热情,也 推动了营商环境优化。"山东大学 社会学教授王忠武认为,济南公 交发挥品牌效应,成为济南的一 扇窗口,展现出城市的热情好客, 友善待人,也吸引更多人来到济 南、爱上济南。

国内首推"出行管家" 让利于民更普惠

"公交提供的服务已经不局 限于车内。"于敏打开手机,找出 之前市民服务活动的照片,在站 台上,乘客经常看到身穿蓝马甲 的工作人员

说到蓝马甲,当天正在巡线的 公交北部公司一队副书记徐鹏,想 到了3月10日上站服务时的情景。

那天是东宇大集,恰逢周 末,客流量明显增加。"当天,北部 公司一队工作人员身穿"蓝马甲" 来到公交站台,为乘公交赶集的 市民提供服务。"维持秩序,解答 乘车疑问,帮老年人和特殊乘客 上车。"徐鹏说,穿上"蓝马甲",公 交驾驶员变身"出行管家",走下 车继续为乘客服务。

"我们在全国首推了公交'出 行管家'。"济南公交营运市场部 部长杨增勇至今记得首批"出行 管家"为乘客服务时的场景

"作为公益企业,我们要延伸 服务,走上街头。"杨增勇说,"出 行管家"没有固定群体,济南公交 40多个车队都有自己的服务团 队,统一或自发组织"公交管家" 上站服务。"这个团队大多是由驾 驶员组成,利用休息或非营运时 间去站台及沿线送服务。

在上站上线中,济南公交摸 清了不同线路的出行规律,关注 到老年乘客占比高的线路。"我们 分析了线路客流结构,根据客流群 体特点'对症下药'。"杨增勇说,济 南公交在常规公交中,选取了 K167、K33等老年乘客较多的线 路,组建"敬老爱老"品牌线

走进"敬老爱老"品牌线, 眼便能看到公交车里的便民服务 箱。便民服务箱内配置了急救包、 风油精和创可贴等药物

"遇到突发疾病的老人,便民 服务箱可以满足急救需求。"12日 上午11时,准备发车的K33路驾 驶员孙彤对车辆进行了检查,"服 务箱要经常检查和更新,才能保 证万无一失。

在山东财经大学马克思主义 学院教研部主任王暖春看来,济 南公交在日常服务中,让乘客减 少了支出,省出资金,从而减轻生 活负担,是对持续推进共同富裕 的践行。王暖春说,现代化交通发 展,要坚持和保障民生,在公共交 通的迎来送往中,为市民创造更 普惠的条件。

"黑科技"智慧赋能 守护平安回家路

"孙师傅每次都将车停得恰



到好处。"孙彤驾车进入站台停靠 时,乘客张先生称赞起他的细心。

"公交进站时,我发现驾驶员 会尽量压缩车辆与站台的间隔。 张先生说,间隔缩小,老人孩子乘 车更安全,一步就可迈上去。这种 规范化的动作,让孙先生在内的 乘客出行多了份安全感

市民郑鸿在乘车中发现一个 现象,济南公交进站后,车门开启 时间会延迟一秒,车辆关门后,驾 驶员也会停顿一秒再发车。"稳 当!"郑鸿说,这种操作,能规避乘 客上下车时发生事故;平稳起步, 发生车内摔伤的概率也能减少, "车辆起步过猛,会让乘客'摇摇 晃晃',这样做规避了不少风险。

除了开门晚一秒、起步晚一 秒外,济南的城市公交还会在路 口"等一秒"。

很多市民会在恶劣天气时, 选择公交出行,除了便利之外,市 民也相信,雨雪中,公交会把他们 安全送到家。

"恶劣天气时,车队会24小时 值守,每名驾驶员都会严格按照 安全流程运行。"济南公交安保部 副部长赵言涛说,即使没有恶劣 天气,驾驶员也要经过安全检查 流程才能上岗。测血压、测酒精、 监测肺活量……健康指标全部合 格后,驾驶员才可发车。

在行车中,还有主动安全防 御措施"保驾护航"

例如,车辆驾驶室一个小小 的监视器,就能对驾驶员实时监 测,对疲劳驾驶、拨打电话、前向 碰撞、频繁变道等进行预警,后方 监控中心实时跟踪。

"进站出站不争不抢,运行平 顺有序,发车间隔控制得当,驾驶 员'气定神闲',我们平安回家。 这是郑鸿对济南公交的评价。这 份平安的背后,也离不开智慧调 度等"黑科技"的赋能。

3月13日14时,位于黄岗路的 公交干线公司六队,调度员齐鑫 监测了车队车辆的运行速度、所 在位置、停靠站情况

"现在的调度比以前更科学、 更精细。"齐鑫在操作系统上,查 看了主站发车计划和客流分析。 "通过客流分析,进行行车计划制 作,再把行车计划套入当天的发 车间隔中,最后由现场工作人员 对发车间隔进行调整。

济南公交集团党委书记、董 事长石军称,济南公交通过智能 调度、公交大脑、云监控等平台系

统,已实现对400多条常规公交线 路的实时调度指挥。

依托精准智能调度系统发 展壮大的定制公交,线路也已 达到800余条,年运送乘客超过 550万人次,创造了定制公交济

"硬"突破"软"创新 发展成果乘客共享

"众口难调,有时遇到突发情 况,或是无缘无故被批评,驾驶员 心里多多少少都会觉得委屈。"每 当这时,李东岳就多了一项工 作——谈心。"我们得及时关注驾 驶员心理状态,及时疏导。"

"谁还没个心情不好的时 候?"K167路驾驶员井满说,她有 自己的解压"法宝",比如遇到乘 客发火,首先要站在对方的角度 考虑。"乘客第一天态度不好,第 二天再坐车时,'气'顺了就没事 了,他自己也觉得挺不好意思。

"不理解的乘客占少数,大部 分都是支持我们工作的,我们的车 厢更多的是欢声笑语。"井满说。

"除了乘客的肯定,我们还有来 自内部的激励。"井满入职3年,臂膀 上的肩章已经有5颗星星,"我们有 星级评定,星星越多星级越高。

把文明服务当成标准,这事 说起来容易,做起来难。为此,济南 公交从制度层面进行了规范。

石军介绍,济南公交是全国 行业内第一个推行"星级管理"的 企业,按照驾乘人员服务质量评定 星级,一共有5级,星级与工资收入 挂钩。最高级别的五星级驾驶员, 还要能进行简单的英语和哑语交 流,如果驾驶员被投诉或有行车违 章,星级评价会一票否决。目前, "星级管理"已成为全国公交企业 前来学习交流的管理模式。

"我们还有'公交榜样'董事 长专项奖励基金,用于奖励营运 线路上的好人好事。"济南公交集 团党委宣传部(企业文化部)部长 崔芳芳认为,星级管理、专项奖励 在内的引导措施,激励职工在服 务中积极主动地做好人好事。

"我们在后勤上,也最大力 度保障驾驶员,让职工有回家 的感觉,有劲头为乘客服务。 崔芳芳说,济南公交有14000名 职工,其中有8000多名驾驶员, 文化上的影响潜移默化,一线 驾驶员会耳濡目染,把最真诚 的服务送给乘客。

山东大学社会学教授王忠 武将公交打造服务"天花板"的 措施,分为"硬设施"和"软服 务"两类。他认为,线路不断优 化、乘车舒适度提升、站牌智能 化等,是济南公交在"硬件"上 的突破:星级管理、微笑服务,是 "软件"上的创新。

"公共交通发展为了人民、也 依靠人民,发展成果自然由人民 共享。"王暖春认为,济南公交将 发展成果回馈市民大众,能提升 群众的获得感和幸福感。

在石军看来,公交不仅是一 份职业,更是一份事业,在流动 中,向社会传递正能量,传播城市 文化,做城市文明的"宣传员",扮 靓泉城,"我们要把城市最美的一 面展现给每一位乘客。