



2022济南市两会特别策划

新济南·走在前



济南公交：淬炼品质匠心 秉持为民初心 “城市摆渡人”吹响实干拼搏冲锋号

行业引领

齐鲁晚报记者 于泊升
通讯员 崔芳芳

勠力同心筑牢 公交疫情防控线

作为国民经济发展的先行者和重要民生工程，一直以来，济南公交牢固树立“以人民为中心”发展思想，按照“市民有需求、公交有响应”的工作导向，与城市发展同向、与民生同行，努力提高服务质量，全心全意当好百姓的“专职司机”。



公交车辆深度消杀，做好疫情防控。

行督查，700余天的夜以继日，慎终如始做好常态化疫情防控。

潜心躬耕主业 满足市民出行需求

“最近因为疫情的原因，我们出行也会有一些顾虑，好在我们单位有济南公交的定制线路，每天坐上济南公交的通勤车，就是一个词，放心！”在浪潮科技园工作的陈先生说。定制公交点对点模式可以为乘客提供更为封闭、更加便捷的出行服务，也是济南公交近年来为促进城市经济发展，满足乘客多元化出行需求的重要举措。陈先生每天乘坐济南公交的定制公交S685路，该线路从兴元街唐冶东路至浪潮科技园，是一条企业职工通勤的重要线路。“定制公交往往都是同一个企业的同事共同乘坐的，所以车辆安全对企业正常运转格外重要，我们要求定制公交的疫情防控标准与常规公交一致，切实保障企业职工生命健康安全。”济南公交营运市场部工作人员说道。

市民有需求，公交有响应。济南公交的一切工作都以服务市民乘客为中心。按照“东部增覆盖、西部细优化、南部分层级、北部强规划、中心降重复”的方针，济南公交不断优化公交线网，去年全年新开公交线路20条，优化调整34条，填补公交空白71.6公里，优化调整站点126处，开通跨黄公交线路，助力公交与地铁“双网融合”，扎实推进“一线一工程”，完成了177条线路的配车及班制优化，公交营运效率进一步提升，营运调度更加精准。推出“出行管家”服务模式，按照“一片区一管家”原则，依托街道、办事处、小区物业、楼宇等分层分级实施网格化服务，实现公交出行管家和社区网格员“两网对接”。目前，济南公交已成立6支出行管家服务总队、44个管家分队，精准对

国家战略和城市经济社会发展中展现国企责任担当的具体实践。截至目前，已开展五次会议，高效率现场解决了线网优化、站牌设置等多项实际问题。

温馨服务奏响 城市流动文明乐章

4月12日，济南公交北部公司一队收到一位热心乘客送来的表扬信，表扬背老人过马路的K11路驾驶员张元安。“我觉得公交驾驶员在日常运行中，为需要帮助的乘客提供服务是自己应尽的义务，没啥可表扬的！”张元安说。

作为国有公益性企业，济南公交大力实施企业文化带动战略，强服务、促提升、树品牌、塑形象。特别是近年来开展的“公交榜样·温暖泉城”主题文明创建活动，使得驾驶员队伍精神面貌焕然一新，优质文化深入到了营运服务的点点滴滴，助人为乐、拾金不昧、见义勇为的事迹经常在公交车厢内上演，拉近了济南公交与乘客的距离，使得公交车成为城市重要的流动文明窗口。近期，济南公交5个集体和个人入选了全市学雷锋志愿服务“四个100”先进典型名单，K301路驾驶员庄宇荣获第八届济南市道德模范荣誉称号。多年来，涌现出全国劳动模范、“全国五一劳动奖章”获得者多人，董丹、张波、李慧敏等一个个响亮的名字，早已在泉城市民中耳熟能详、口口相传。

日前，济南市通报了2021年度党风廉政风行风正风肃纪民主评议工作情况，济南公交以98.007的高分再次获得市属企业类行评成绩第一名，实现行评三连冠，创造了济南公交参加全市行评工作以来最好成绩。

在此过程中，济南公交党委推出了“马路边党委会”和管理人员“体验式调研”两个创新性实践活动，力争以党建为引领，加快品质公交、智慧公交、绿色公交、平安公交、人文公交建设，努力推进公交服务品质和保障能力再上新台阶。

“体验式调研”通过全体管理人员上路、上站、上车，通过实地调研、角色转换的方式，及时发现公交运营服务中存在的问题并及时加以整改。以此来重新梳理管理流程，倒逼管理改革，取得明显成效。

“体验式调研”以乘客视角，按照专业管理要求，对运营过程中的服务环节、安全环节进行实地考察，及时发现问题，整改问题，不断提升市民乘客的乘车体验。“体验式调研”开展以来，共查出问题22400余项，取得了显著成效。

通过召开马路边党委会的形式，济南公交党委一班人到实地察看客流，在现场就公交线路规划设计进行探讨、论证，力争进一步提高解决问题的针对性和实效性。

“马路边党委会”是济南公交党建工作与生产经营深度融合的一次有效尝试，也是立足新发展阶段，主动对接城市新格局，在服务



站台值守，帮助乘客扫码乘车。



扫码下载齐鲁壹点
找记者 上壹点

编辑:彭传刚 美编:陈明丽 组版:刘燕