



▼温馨巴士开通了全省首条高品质专业运营的双层都市观光巴士。

# 温馨巴士打造中国公交第一品牌

——专访交运集团温馨巴士公司总经理曲国庆

## 用“心”服务十年磨一剑 铸就温馨巴士第一公交品牌

“温馨巴士,从心开始”、“交的是朋友,运的是真情”、“比顾客的需求做得更好”……只要是在交运温馨巴士上乘客不难注意到这样的标语,只要仔细的乘客不难发现,这标语不是喊的,而是用实际行动做出来的:车内有20多个独具特色的便民服务设施,不仅包括零币兑换盒、便民盒、便民服务袋、雨伞、清洁箱,还包括遮阳窗帘、夜晚的二级踏步台阶上的LED脚下灯等等,这些“小举措”貌似不起眼,但是每样设计都申请了专利,也体现着处处为乘客着想的那份“温馨”。

青岛的公交车原来没有暖风,温馨巴士创新地在车厢

装上了“暖气片”;一般的公交车车厢内全是钢管,冬天摸起来冰凉,温馨巴士又创新改进让车厢内的所有扶手全部塑化处理……曲国庆说:“温馨巴士,从心开始”,这不是一句空话!温馨巴士员工在企业文化的引领和感召下,不断丰富文化内涵、创新服务理念,时刻把“乘客需求”放在第一位,让乘客真真切切感受到“温馨”。

可以说,温馨巴士作为公交品牌在青岛的出现,一下子把青岛城市公交向前推动了一大步。在2000年之前,青岛只有一家公交公司,那个时候是车难坐,更谈不上服务,从

2000年开始交运集团进军公交市场后,打破了青岛原有的公交格局。曲国庆说:“交通可以引领城市发展,一个城市发展的好坏,交通至关重要,如果交通跟不上,一切都是纸上谈兵,而温馨巴士就是城市发展的助推器,如今温馨巴士做到了也做到了。”

为进一步优化资源配置,加快城市公交业务向集约化、规模化、品牌化发展,2010年交运集团组建温馨巴士公司。曲国庆对温馨巴士的未来充满信心地说:“站在新起点,我们要塑造温馨文化,把‘温馨巴士’打造成为中国城市公交第一品牌。”

## 成就品牌不忘根本 情系民生彰显社会责任

“我第一次坐进车厢内有雨伞、窗帘的公交车,真是太人性化了。”这是一名济南的游客在青岛旅游时乘坐31路公交发出的感慨,其实这只是温馨巴士用心服务的一个方面。在温馨巴士公司的走廊里,正中最醒目的位置标示着企业的服务理念:“温馨巴士,从心开始”。曲国庆说:“文化是我们温馨巴士灵魂性的东西,会引领我们的发展,打造我们的核心竞争力,这个竞争力

就是温馨服务。”

自2010年以来,曲国庆发现,途经崂山区的公共交通线路只有不足30条,且绝大多数为“过路”公交线,像王哥庄等社区由于靠近崂山深处更是无公交可乘,曲国庆实地考察后,又带领员工们多次深入山村进行实地调研,了解村民的出行需求,勘探当地的道路状况,自2010年以来,先后在崂山深山区开通615、616、620等20

余条公交线路。

因为公司勇于承担社会责任,才取得了如今不凡成就。目前温馨巴士公司已发展成为拥有8个辖属公司、2000余名员工,覆盖青岛城市公交、都市观光、校车客运、通勤客运、超市班车、单位包车及旅游咨询服务等业务为一体的专业性客运典范公司,共拥有近百条公交线路和一千余条校车线路,年均客运量超亿人次。

## 温馨文化提升核心竞争力 将来走出青岛走向全国

曲国庆说,“温馨巴士”的品牌创立者是交运集团董事长刘永康。2000年,在青岛公交市场化改革中,交运集团下属的第一汽车运输公司竟得了31路公交线。时任该公司总经理的刘永康以“温馨”服务为该线路定位,创建“温馨”特色服务体系,并向国家商标局成功申注

了“温馨巴士”服务商标,成为中国城市公交业第一个注册服务商标,如今“温馨巴士”作为交运集团品牌集群的首席品牌之一,经过十余年的发展,不仅成为了中国城市公交的第一旗帜,更成为行业发展的领军标志。

在工作中,公司各级领导

干部经常深入一线,与职工面对面沟通,每当遇到恶劣天气,给公司1000多名驾驶员群发短信,及时提醒行车安全;或分头上路,顶风冒雪提醒司机小心行驶……曲国庆说:“作为领导就应该冲锋在一线,让员工觉得他不是‘一个人在战斗’,让一线员工感受到‘温馨大家庭’



细致周到的温馨服务。



节能环保的电动公交车。



交运温馨巴士走进山区服务村民。

“365天要满足不同的乘客不同的需求,这很难,所以我们要尽最大努力去做最好的服务来满足乘客。通过‘温馨巴士’这块全国知名品牌,不断创新、提升管理水平和品质,在‘宜居幸福城市’乘坐‘温馨’车,形成‘温馨巴士’强有力的市场号召力,并有效实现品牌连锁和品牌扩张,打造中国城市公交第一品牌。”——温馨巴士总经理曲国庆

近年来,交运温馨巴士公司不仅组建了国内第一家实施“专业化、标准化、规模化、产业化”运营的校车公司,开通了全省首条高品质专业运营的双层都市观光巴士,开通了青岛市最长的公交线路——首条由青岛至即墨城际公交线路;还开通零排放的隧道电动公交,日前,温馨巴士又开通去即墨温泉双层旅游观光线……交运温馨巴士营运车辆和营业收入比三年前增长近5倍,“温馨巴士”这一品牌的认知度、实力规模和行业影响力已经走在了全国公交行业前列。

的温暖。”也正是在这种浓厚的企业文化熏陶下,温馨巴士队伍涌现出很多优秀人物,如驾驶员吕钢君荣膺“2010年感动青岛十佳人物”、曲胜凯荣膺央视“最美中国人”和“2011年感动青岛十佳人物”等称号。

一分耕耘一分收获。在过去十多年的发展中,因为其温馨的服务理念,已经得到了青岛市民和社会各界的认可,连

续多年获得了“全国用户满意服务”奖,被评为“山东省服务名牌”和“山东省著名商标”,成为“青岛十大消费者最喜爱服务品牌”,成为全国公交客运领域第一品牌。今年温馨巴士又荣获全国“创先争优”先进基层党组织荣誉称号……

展望未来,曲国庆说,温馨巴士必将走出青岛,开进半岛蓝色经济区,辐射全省海岸线,进而走向全国。