

## 文明花开别样红

# 践行文明使命 浇灌群众满意之花

## ——济南公交以文明创建为载体提升品质纪实之二

本报通讯员 赵东云



优质服务是企业的永恒主题,更是企业文明的具体体现。济南公交始终把提升服务水平、推动经济发展作为推进文明创建进程的支撑点。在创建文明行业工作中,济南公交始终把群众满意不满意、高兴不高兴、答应不答应,作为一切工作的出发点和落脚点,积极创造条件为老百姓办实事办好事,下大力气解决群众关心的热点难点问题,赢得了社会各界的理解和支持。

◀2014年8月,济南公交获评中国首批“节约”之星。

### 首批8个“节约之星” 济南公交榜上有名

2014年8月25日,由中共中央宣传部宣教局指导、中国经济网开设的“节约之星”发布厅发布的首批8个“节约之星”先进事迹在中国经济网正式上线,济南市公交总公司榜上有名,是山东省唯一入选的单位。

作为我国首批“十城千辆”节能与新能源汽车示范推广试点城市,自2009年至2014年6月,济南公交共计推广使用混合动力新能源公交车500辆,其中油电混合动力车400辆,气电混合动力车100辆。据统计,混合动力车较同级别常规车节能约20%,每辆油电混合动力车每年可节约能耗7.16吨标准煤,减少碳排放17.84吨;每辆气电混合动力车每年可节约能耗3.13吨标准煤,减少碳排放7.79吨。2013

年,公司淘汰820辆黄标车,目前所有营运车辆的排放全部达到绿标。

公司建立了基于卫星定位技术和无线通信技术,融“3G、GPRS无线网络、有线网络”三网于一体的公交智能调度系统,使人车信息与电子站牌网络互联互通,形成了公交车辆物联网的管理体系,每年实现节约柴油1061吨、燃气54.4万立方米、用电50.2万千瓦时,相当于节约2331吨标准煤。

济南公交节俭养德的先进事迹在社会上产生了良好反响,他们用自己的实际行动树立了榜样,得到了社会的称颂,体现了中华民族克勤克俭的优良品德,体现了社会主义核心价值观的重要内容。



济南公交积极采购清洁能源车辆,节能效果明显。

### 创新管理方式 科学谋划营运服务

“群众的期盼、发展的重任,要求我们必须做到为人民服务,让人民满意。”总公司党委审时度势,提出了站位公交看公交、跳出公交看公交、发展公交看公交三大理念。

济南公交按照公交都市示范城市建设的相关工作要求,拓展思路,创新管理方式,科学谋划营运服务各项工作,坚持以乘客需求作为工作方向,努力提升公交服务水平和

保障能力。

为了落实惠民公交,让群众满意,济南公交倾力为民。2015年新开辟普通公交线路7条,定制公交4条,临时线路3条,优化调整公交线路39条次,填补了长清、唐冶等区域的公交线网空白。公交线路长度达3926.4公里,较去年增加94.1公里;线网长度达1238.8公里,较去年增加24.9公里。

### 以大数据调查为依据 做好客运市场优化细分

按照济南市确定的“以公交枢纽(即客流集散中心)为核心,主要客运走廊为框架,构建多层次的公交网络结构”的公交线网优化思路,济南公交用“互联网+”的思维方式,以大数据调查为依据,做好客运市场的优化细分;在开通常规公交线路的同时,积极探索建设高峰通勤网、社区微公交、定制公交等新型服务模式,逐步建立“分区-分层-分级”的公交网络,更好地满足市民的出行需求。

根据乘客出行规律和市民出行需求,公司进一步优化零时公交网,确定全年零时公交线路7条,6月1日至国庆节假期分季节运行公交线路5条。截至目前,2015年,共计延长16条线路营运时间,更好地适应市民的出行需求。

结合市民出行需求和多方搜集的相关建议,2015年公司

优化调整公交站点40处;采取地理坐标的命名方式,利用相交道路名称对230处站点名称进行更名。在多次实地调研,综合考虑线路走向、上下客人数、停留时间及市民相关建议的基础上,对经十路营市西街(路南)、五里牌坊(路南)、省体育中心(路南)、经十路舜耕路(双向)5处公交站点进行优化分离,全面提升公交站台延误,提高公交运行效率,给乘客创造一个更加优质的乘车环境。

2015年,在329、330、331、332等4条公交线路推行“守时公交”,最大限度减少乘客的候车时间;在89路、130路、60路、142路、142路支线、K135路、K143路、23路、25路等9条线路的站牌公示站发车时间或发车间隔,努力实现市民出行可计划的工作目标。

### 济南公交共计办理老年优惠卡9万余张

为保障60-64岁老年人半价乘车政策顺利实施,济南公交根据市老龄委、市交通运输局、市财政局下发的《关于60-64周岁老年人半价乘坐公共汽(电)车的通知》工作要求,提前准备,精心谋划,制定老年优惠卡发售工作方案。通过电视、电台、报纸等

多种渠道提前向市民介绍老年优惠卡办理须知,增开老年优惠卡办理窗口,并在各发售网点安排值守人员,维护现场秩序,细心解答咨询,平稳有序地完成老年优惠卡发售工作任务。截至目前,济南公交共计办理老年优惠卡9万余张。

坐上舒适的新能源公交车,家住济南市中区三里庄的李玉老人高兴地说:“能坐上这么好的公交车真是缘分,冬天不冷夏天不热,对我们65岁以上的老年人还免费,感谢市委、市政府为我们老年人办了一件大好事。”

### 对车内服务设施及车外标识系统全面升级

为进一步加强车内服务设施管理,提升设施的规范化、制式化水平,济南公交对车内服务设施及车外标识系统进行全面升级,给乘客提供更加清晰明确的出行指引,使公交车辆更加大方美观。截至目前,车辆服务设施升级工作已全部完成。

济南公交认真对待乘客建议和投诉,把市民的建议当投诉看,借助热线平台向市民做

好宣传解释工作,架起与市民沟通的桥梁。转变作风、面向群众,做好开门纳谏工作和服务进社区活动。定期深入街道社区与居民进行座谈与交流,定期召开乘客代表座谈会主动征求意见和建议。

济南公交以“星级管理、星级服务”为总抓手,全面落实提升服务管理工作。开展《车厢里的故事》小品展演,编写《服务管理入职工具书》,强化服务培训

工作,以降低投诉总量,提高回访满意度作为管理人员培训工作重点和目标,查找服务管理工作中的难点和薄弱环节。加大检查和考核力度,在完善三级检查、三级考核的基础上,定期组织各级服务管理人员对微笑服务执行情况进行专项检查,定期抽调车载监控录像对驾驶员微笑服务执行情况进行监督,定期通报检查考核情况,强力推进微笑服务工作。

### 《济南市无轨电车系统建设》被确定为行业示范项目

创新发展是企业永恒的主题,为进一步推动公交都市示范城市建设,济南公交参与了《济南市城市公共交通规划》的编制,完成了《济南市无轨电车发展规划》编制,主导了《城市公共汽电车企业服务质量评价指标体系》等4项行业标准的制定,为企业和行业有序发展打好基础。《济南市无轨电车系统建设》被确定为交通运输行业绿色低碳示范项目。

根据发展规划,至2020年,济南将建成“五环九射”的现代无轨电车网络,架设供电触

线网179.1公里,线路总长度达308公里,无轨电车辆规模达1361辆。无轨电车系统一期工程(2014—2015年)将建“一环二射”的现代无轨电车网络,将现有北园大街、二环东路、二环西路高架路下快速公交(BRT)系统升级为无轨电车快速公交(BRT)系统,更换现有快速公交(BRT)柴油车辆为现代无轨电车辆;二期工程(2016—2020年)建设“五环九射”的现代无轨电车网络,供电触线网全长达到179.1公里。

无轨电车直接采用电力运行,运行过程中零排放,耗能成本低且美观度高。未来我市计划采购的无轨电车辆配置为“在线即充式”双源无轨电车,克服了传统无轨电车完全依赖触线网运行,灵活性低的问题。

公交工作得到了市委、市政府和社会各界的高度评价。2014年,济南公交党风风行风民主评议工作在全市53个服务行业单位,取得第二名的成绩,展现了一个自觉履行社会责任、奉献社会的公益性企业形象。