



商河长途汽车站。



专车旅游快递，车站花样多

商河县长途汽车总站：“一站式”服务伴旅客安全出行

商河县长途汽车总站(以下简称“商河汽车站”)是商河县唯一具有专业经营资质的集长途客运、城市公交、出租换乘、汽车租赁、旅行社、快货运输等功能于一体的综合性汽车客运站,省二级客运站,省三级运输企业。也是商河县唯一的一座汽车客运站,承担着商河县六十万人口的外出、中转、改乘的运输任务,是商河县对外联系的重要交通枢纽。车站多年来连续获得“济南市交通系统安全生产工作先进集体奖”,2007年、2009年被省道路运输协会评为优秀文明单位,2016年被济南市总工会授予“济南市工人先锋号”荣誉称号。近两年来,车站不断扩大经营规模,发展多种经营,形成主副业互相扶持,共同发展的经营模式。

文/片 本报记者 李祥云
通讯员 王秀成

“首问负责制” 让乘客体验一站式服务

按照国家一级客运站的标准建设的商河长途汽车站,自从通车以来成了商河县地标性建筑和综合客运枢纽中心。一进候车大厅,首先给人以整洁、有序、规范、亮堂的印象,这些年,车站始终把环境“优化、亮化、净化、美化”作为为旅客创造舒适、温馨的出行环境当做标准和目标。目前,商河汽车站经营跨省线路9条,跨区线路21条,区内线路28条,日发班次220余车次,发送旅客4000余人次,年疏送旅客150万人次,越来越多的人在这里“走出去,走进来”。

车站负责人谈道:“我们一直‘以服务带动经济效益和社会效益的最大化’的经营理念,希望乘客能在这里体验到热情、高效、礼貌、舒适、安全、快捷的优质服务。”为此,商河汽车站建立一线工作人员薪酬考核激励制度,把文明服务列入工资考核机制,充分调动员工主动服务的积极性。制定售票员和检票员“文明服务岗位工作规范”,一线工作人员当月的工作表现与“文明服务工作规范”相对照,每月进行考核评比。“我们把文明服务作为一线员工的基本技能和行为规范,不断提升员工的服务意识来满足乘客需求。”

值得一提的是,商河汽车站率先在全站实行“首问负责制”和推行“一站式服务”,规定凡是第一个接受乘客咨询、求助的客运工作人员必须善始善终地协助旅客解决好问题,旅客可以向任何一个车站工作人员寻求帮助,首个接待的工作人员不得拒绝任何一名乘客的合理要求,为乘客提供“一站式服务”。

“车站的服务真是越来越贴心了,工作人员帮了我不少忙。”

沙河镇的赵女士谈道。赵女士的丈夫腿脚不利索,外出靠轮椅,老两口想去青岛看孙子,出行成了难事。令赵女士没想到的是,她和老伴今年的第一次出行十分顺利。赵女士谈道,2016年的4月份,她推着老伴来车站坐车,她向车站大厅人员询问售票点,结果车站的工作人员主动帮她买票、拎行李。“我老伴挺重,上车的时候还是车站的两小伙子帮忙抬上去的,还嘱咐司机要照看我,从那以后,我和老伴之前外出的顾虑打消,外出次数增多,麻烦他们的时候也多了。”“像残疾人、老人、抱孩子的旅客,他们可能需要的帮助要多一点,我们就重点照顾一下。对于这些旅客,我们有绿色通道,提前检票,提前上车”。工作人员如是说道。

GPS实时监测 让乘客出行更安全放心

“在站内我们给乘客提供最好的服务,车辆上路后,我们要做好各项安全措施,杜绝运输事故的发生,让乘客安全到站。”车站工作人员谈道。司机作为车辆的主要操作者,任何一丁点失误都会导致危险事故的发生,为了提高司机的安全素质,车站坚持安全生产教育学习和培训。对驾乘人员进行每月2次每次不少于1小时的安全教育学习,按一年24学时的规定对驾驶人员进行安全教育培训。司机王先生说:“通过安全教育培训,我们及时学习有关法律法规,吸取事故教训,让我们认识了一些曾经被忽视的安全细节,进一步提高安全运行的思想意识和认识,我们得为乘客的安全负责。”

车站坚持车辆日常检查和维护保养制度,车辆每天例检40余车辆,严禁“带病”车辆出行的同时,每辆车上都配备“GPS”行车记录仪,对所有车辆在路上的运行状况进行实时监控。据车站工作人员介绍,车站安排有专职



车站提供专车服务。

人员对车辆运行执行24小时监管,针对车辆是否按既定线路正常运行、超速、疲劳驾驶等运行行为加强监管。及时提醒、提示违规行为,并发送安全提示、预警信息。制定和完善卫星定位装置使用管理制度,健全动态监控工作台账,规范卫星定位装置及监控平台的管理、使用工作。

“根据GPS定位系统,我们的工作人员就会对车辆运行情况、运行路线等实时实时监控,一有问题及时发现。”车站工作人员谈道。据了解,对于故意遮挡车载卫星定位装置信号、破坏车载卫星定位装置的驾驶人员,以及不严格监控车辆行驶动态的值守人员给予处罚,严重的应调离相应岗位,直至辞退。司机王先生笑称:“GPS就像是眼睛一样紧盯着我们,丝毫不敢放松。”

安检工作是车站的例行工作,车站坚持执行三品检查,严格落实行包检查制度。对易燃、易爆、易腐蚀等危险物品查堵制度落到实处,做到逢包必检。在日常的安检工作中,车站工作人员谈道,有少数乘客对于车站的例行常规检查有点排斥。“我们要求乘客把行李放在安检装置上进行检查,不少乘客就会觉得很麻烦,我们也是为了排除各种违禁物品,保证大家的出行安全。”

“旅游+快运” 满足乘客的多重需要

近年来,商河汽车站除了不断开辟新路线,增加新班次外,还完成了对出租车辆和首批新能源电动公交车的整体更新。建立出租车呼叫平台,并向社会公布出租车约车电话“0531-84885517”。26辆新能源公交车自2015年12月1日运行以来,也越来越受到商河市民的重视。“天冷了,还是坐公

交车上下班方便环保。”家住武夷山小区的张女士说道。

除了日常客运工作外,商河汽车站也开辟了一些新的业务。据了解,为了增加新的收入增长点,商河汽车站积极发展第三产业,扩大副业收入,于2015年5月合作加盟山东中国旅行社成立商河营业部。车站旅行社也成了商河县旅游市场唯一的国营性质的旅行社,在信誉保障、诚信经营、客车运输等方面具有一定的优势。“旅游已经越来越成为大家生活的一部分,如果市民想要外出旅游,来我们车站旅行社也是一种不错的选择。”

为适应现代经济高速发展的需要,充分利用公路客运方便、快捷、优质、安全的优势,商河汽车站依托客运班车为主要运输手段发展快货业务,于2015年创立“安安快运”这一品牌,将市民的小件进行实时发送。“市民的快件我们随车发送,车辆所到之处,物件就会第一时间到达,方便快捷。”车站工作人员谈道。“现在市民的日常工作需求越来越多,我们还为大家提供了‘专车’服务,市民有需要可以打‘0531-84880035或15964517588’。”针对于市民的包车需求、团体客流等,车辆安排有运营资质的车辆进行服务。

“春运”对于运输业来说是每年必经的一次大考,眼下,商河汽车站也在正在为迎接此次大考做着准备。车站积极创新售票方式,根据务工人员、学生等群体的出行需要,积极开通务工人员、学生包车运输,并积极为他们提供上门售票、电话订票、流动售票、团体预售票等多种服务。各种节假日点的乘客高峰,因运力不足造成旅客滞留时,通过安排加班车辆、异地租车、冷线补充热线等措施保障旅客顺利出行。