



## [ 公交 ]

创建全国文明城市是每一位济南市民的“心之所向”。公交车是城市“流动的风景线”，创城工作启动以来，济南5300多辆公交车变靓了变美了，驾驶员服务更加热情周到，为市民提供了舒适的乘车环境。同时，自属公交候车厅公益广告实现全覆盖，成为传播文明的重要阵地。而创城让城市交通秩序得到明显改善，公交速度提升更让市民受益。



“请您上车”，公交驾驶员微笑服务让人感到温暖。

# 全方位提升文明,车厢服务获认可 公交用微笑擦亮城市窗口

文/片 本报记者 孟燕

### 公交候车亭 成传播文明窗口

“以前旅游路公交候车亭顶部都是大的地产广告，现在拆违拆临之后，这些广告位都被拆除了。现在候车亭全部换上了喜迎十九大、核心价值观等公益广告，我们看着挺好！”9月份以来，市民彭先生发现家附近的公交候车亭陆续更换了新的公益广告。“创城是咱所有济南市民的大事，这种公益广告潜移默化传播了文明，比商业广告让人赏心悦目。”

在济南市区公交自属候车亭，以中国梦、劳动致富、文明风尚等内容为主题的“中国风”公益广告引人关注。随处可见身着社会主义核心价值观“新装”的公交车穿梭在城市的繁华之处，吸引着路人的眼球。上了公交车，映入眼帘的LED电子屏上滚动播放着社会主义核心价值观等公益广告；车顶上，“讲文明 树新风”“关爱未成年人”等内容图文并茂，

义核心价值观、传播城市文明、引领社会风尚的重要窗口。

根据统计，创城期间，510余辆公交车体上刊发公益广告，占有广告车辆总数的30%；5300余部营运车车厢内全部上刊社会主义核心价值观宣传画面，每车至少一块；车载LED屏每天滚动播出公益广告77万次；候车亭上刊1100余个点位的4000余幅公益广告，BRT站台上刊980余幅公益广告，济南公交所属点位覆盖率达100%。9月份，旅游路新增公益广告位39个，营造了浓厚的创城宣传氛围。

同时，为营造良好的车厢文化氛围，提升城市文明形象，在原有车厢文化建设基础上，济南公交以“社会主义核心价值观”“中国梦”“中国特色社会主义”等主题为宣传重点，设计了培育社会主义核心价值观、弘扬中华优秀传统文化、魅力泉城三大类车厢文化，着力打造流动道德课堂，得到了广大市民和乘客的认可。还根据每条公交线路走向、主要乘客群特点确定了每条线路的宣传主题，并在每个车厢的显著位置安装了社会主义核心价值观看板，便于乘客阅读学习，增强车厢文化的可读性、教育性和感染力，让车厢文化真正与乘客产生互动，使市民乘客和公交职工在潜移默化中受到中华优秀传统文化的洗礼，感受泉城文化的魅力，自觉践行社会主义核心价值观。

准是每一辆公交车都干干净净、焕然一新。

其实，早在今年5月份，济南公交就已经进入了创城“会战模式”，全市5300多辆公交车以近乎“严苛”的标准高品质运行。

事实上，创城以来，省城市区道路交通秩序明显好转，通行效率明显提高，这也让城市公交成为受益者。“在经二路沿线，以前人车混行十分严重，路边到处都停着私家车，非机动车只能占用机动车道通行。现在路边不再乱停乱放，道路秩序大大提升。”1路公交车女驾驶员文采说，开车比以前顺畅多了，不仅提升了城市的文明指数，更让安全出行系数提升，以前跑一圈得用近三个小时，现在两个小时就能跑个来回。

据了解，5月份以来，公交部门开辟新线路4条，优化调整近30条次，站点优化14处，优化分离4处。同时，结合市民乘车需求和建议，延长线路营运时间13条。同时，根据统计，创城以来，公交早、晚高峰较同期日均增加780余班，日班次投入较同期增加1660余班，有效降低线路高峰满载率，提高市民乘车舒适度。特别是进入8月份以来，持续增加线路运力投入，公交运量较同期增长1.3%，日均增加客运量2万人次。

### 年底前全面进入 “扫码支付”时代

“现在的公交车司机开车很稳，对待乘客有礼耐心，车内环境整洁，乘车也更加舒适了。”提到创城以来公交车的变化，乘客孙先生赞不绝口。“咱济南年轻人在公交车上让座的风气特别好。每次上车，看我腿脚不方便，驾驶员就搀扶一把，坐在前排的小伙子、小姑娘就争相让座。”今年70多岁的苏先生强调。

车靓了、路通了，人也要更美。为提高服务质量，济南公交在推行多年“微笑服务”的基础上，推进驾驶员服务的规范化、标准化，要求文明用语，礼貌待客。截至目前，济南公交车厢服务合格率达到98.37%，乘客满意度平均达到91.86%。

另外，在车厢内设置老幼病残孕专席、让座提示语音，车内LED屏滚动播出让座提示语，使文明让座行为在济南蔚然成风。

创城提升了公交的服务品质，公交部门还积极探索公交服务与互联网结合。9月20日，在45部18路公交车上，市民可通过“腾讯乘车码”小程序一键享受移动支付便捷乘车。此前，K52路已经实现刷支付宝二维码支付。目前除了使用刷公交IC卡，市民还可以刷具备NFC功能的手机、银联IC卡等多种支付方式在济南乘坐公交车。

而在今年年底前，济南公交所有5300辆公交车将全部实现微信、支付宝扫码支付乘车，全面进入“扫码支付”时代，济南有望成为全国首个所有公交车辆实现刷微信和支付宝乘车的城市。

除此之外，随着互联网时代的到来，智能公交的建设既便民，也更加惠民。2016年9月，济南公交推出的369出行APP，为乘客提供来车预报、换乘查询、公交卡充值、出行设计等服务，目前注册用户已达150万，还推出了NFC手机乘车等业务，建设了济南公交网上充值平台。与山东统一银座商业有限公司进行合作，在济南市区内150余家统一银座门店实现售卡、充值业务。还与中国银联山东分公司合作，推出银联卡刷卡乘公交举措。依托智能调度技术，建设智能电子站牌400余处、智能候车亭300余处，提升了市民乘车体验。



公交驾驶员礼让斑马线，行人致意。

成为一道靓丽的风景线。

城市文明需要载体，全市5300多辆公交车每天运送200多万市民，而公交候车亭、站牌等人流量密集。公交广告载体是传播城市文明的最佳途径之一，也逐渐成为弘扬社会主

济南公交二分公司五队的服检员蔡立新，是公交战线的一名“老兵”，明年就要退休了。“100多个日日夜夜的创城奋战给了我很大触动。”蔡立新说，为了达到创城标准，他们逐车检查车内设施，根据不同车型制定卫生清理标准，标

### 通行效率提升 客运量日均增2万