

# 全心全意当好百姓的“全职司机”

## 菏泽公交人用优质服务磨亮菏泽文明名片



领导班子场站检查



公交人雪中帮乘客搬行李



充电站里的充电桩



公交“黄马甲”引导学生安全文明乘车



智能调度中心

本报记者 周千清

### 菏泽公交 今非昔比

坐公交出门,想知道选择哪一路公交车,可用“兜兜公交”软件查询;想知道公交车到哪了,可用公交车实时位置查询功能;上车忘记带零钱,可以手机扫码支付……

被各种现代化便民措施“武装”起来的1143部菏泽营运公交车,以及1100多个公交站点,220座公交站亭,俨然成为市民出行的最佳帮手。这一切并不是一蹴而就,是源于多年来历届菏泽市委、市政府的大力支持,以及菏泽公交人不断自我施压的不懈努力。

谁能想到,如今已遍布菏泽城区交织密集的公交网络、穿梭于大街小巷的新能源公交车,在上个世纪70年代末最初设置的时候,只有1条公交线路,2辆公交车。

随着公交的发展,2012年,菏泽公交发展到19条公交线路,296辆公交车,年客运量1536万人次,公交出行分担率5.5%。

“菏泽公交事业第一次腾飞,可以说是2013年。”菏泽市公共汽车公司经理殷正红说,2013年菏泽市委、市政府践行群众路线,将公交事业发展作为重点民心工程,着力解决民生需求。这一年,110辆新能源公交车投入使用,让市民出行更贴心、在途更安全。

### 责任 不负政府所托 不辜百姓期望

殷经理告诉齐鲁晚报·齐鲁壹点记者,多年来,菏泽公交事业发展迅速,可以说是“党的温暖送到千家万户”,而他们是具体的执行人。

如今看来,菏泽市公共汽车公司作为此项民生工程具体执行人,不负政府所托,不辜百姓期待。因为2018年,对菏泽公交来说,是一次机遇、更是一场挑战、一次检验,而菏泽公交人交出了政府和市民满意的答卷。

2018年8月1日,菏泽市召开市区城市管理十项整治行动动员大会,大会明确指出超标电动车禁行区域与禁行时间。同时,市委、市政府办公室下发《菏泽市电动车专项整治行动工作方案》(征求意见稿),要求积极发展公共交通,增加公交运力,提高公交服务水平,提高线网密度和站点覆盖率,加大换乘枢纽建设,改善公交换乘的条件与便捷,引导群众乘坐公交出行。

改革之路必然伴随剧烈阵痛。出行方式的突然改变,很多市民将痛点转嫁到菏泽公交上,质疑、不满声偶有传来。“逢山开道,遇水搭桥”菏泽公交始终以“优质服务,让群众满意”为工作标准,配合电动车专项整治工作方便市民出行,强化措施提升公交服务能力和服务质量,为群众提供更加便捷、安全、舒适的出行服务。

增加公交线路,加密班次、延长运营时间,配合开设公交专用车道、“黄马甲”上路引导上下车,街头做问卷调查,成立纠察队……为进一步优化公交线路网,提升公交服务品质,菏泽市公共汽车公司直面所有问题,而所做的远不止于此。“我们充分发挥智能调度系统功能,利用‘大数据’分析,准确把握客流高低峰,有针对性地编制运营计划,加密运营班次、缩短运营间隔。”殷经理说。

同时,公交配套设施也在加紧建设。近年来,在城区先后建设了集维修、充电一体的公交停车场站5处,总占地约6万平方米。其中,建成7处充电桩150座充电桩。在火车站站前广场建设了一处5000平方米的高标准公铁换乘枢纽站,设置10多个发车位,安装了电子公交站牌,配备了调度室、驾驶员休息室,成为市政府优先发展公交的标志性工程。

在城区南部、北部和东北



综合办公大厅

### 用“全职司机” 心 一心一意为乘客

“积土为山,积水为海”,无论是菏泽市委市政府高度重视,每年将增加新能源公交车作为民生十大实事之一,还是设专项财政资金用于公共交通发展,这一切都是为了百姓。

菏泽市公共汽车公司全体员工更是不余遗力,不断创新地提升运营服务品质。

对每一个乘客的反馈,市公共汽车公司都格外重视,针对服务投诉,参照事故“四不放过”原则进行处理落实,切实做到每起投诉都有回音、每起投诉都有整改、每起投诉都有教育。“客服接到投诉后,反馈给相应部门,对部门的回复,首先要经过客服这一关,如果客服不接受还可以抗辩。”殷经理说,一经查实,处罚非常严格。

2018年5月2日就有这样一起处罚。当日18:15分左右,反映人一行三人乘车,均一直往站牌方向奔跑,车辆到站时第一位乘客跑到站牌并上了车;第二位乘客跑到后门并拍打车门,当时驾驶员未起步运营,并

没有开车门,第三位乘客离的稍远。后两位乘客均未能乘车,遂投诉。经查,该投诉属实,对驾驶员罚款500元。

为了满足市民个性化需求,公共汽车公司创新打造新型公共交通服务方式,定制公交。2013年9月1日,为方便学生走读确保乘车安全,第一批定制公交开通,共投入车辆20辆承载学生600余名,截止到目前已开通180多条定制公交线路,方便了全市5000多名中小学生和300多名企业职工日常出行,减少了上下班(班)高峰时段私家车出行量,有效缓解了城市交通拥堵。

为使学生便利乘车,2013年菏泽公交推出学生IC卡,后又研发学生卡信息推送功能,并以公交微信公众号为载体,只要学生家长绑定孩子的学生卡卡号,在手机具备网络的情况下即可第一时间接到孩子刷卡乘车信息,极大地解决了家长朋友们对孩子安全乘车的担忧。“孩子有没有坐上车,坐上车到哪了,都能从手机上看到,真是方便又安心。”22中学生家长王女士开心地说。

言有尽,行无止。公交公司所做,市民感受得到。质疑声少了,不断增加的是称赞、是赞叹;不断增加的是客流量,公交卡销量。

### 铁军 紧抓安全 丝毫不放

为了乘客的这声称赞,菏泽市公共汽车公司对自己人是魔鬼般的严苛。

在准驾驶员成为正式驾驶员之前,首先开展军事化培训,培训内容涵盖了机务、安全、驾驶技能、服务、礼仪等整个生产过程的各项业务知识。培训内实习阶段将学员安排到稽查、安全、定制班车安全导乘员(公交黄马甲),等岗位实习,通过“驾

驶员”、“稽查员”、“安全员”的角色转换,加深他们对公司各项规章制度的认识,树立相互理解换位思考意识。

为了绷紧驾驶员安全驾驶这根弦,市公共汽车公司制定并实施了《安全统筹互助金制度》,设立“安全公里奖”,不断强化驾驶员的安全意识和职业责任感,有效降低了事故发生频率。安全绩效与奖励相结合,形成了一个“我要安全”的良好氛围。安全公里奖实施以来,共颁发安全公里奖27批次,奖励2800人次,总金额229.1万元。

除了时常进行贴近实战的应急疏散、消防综合演练,每月还会召开全部在岗驾驶员安全教育培训例会,不定期邀请交警支队民警对驾驶员进行安全警示教育培训。

不定期邀请心理专家教授帮助驾驶员心理健康疏导,结合他们的职业特点,培训如何管理好情绪等问题。2014年以来,针对一线公交驾驶员在运营过程中,遭受乘客无理打骂时能顾全大局,做到打不还手,骂不还口并坚持文明服务的行为,通过调取监控录像,核实“委屈”事实后,根据实际情况,公司将给予一定的“委屈奖”,引导大家学会保持乐观向上、积极健康的工作态度,为广大市民提供安全优质的出行服务。

“委屈奖”,在2018年10月底重庆公交车事件之后,进入公众视野。此奖项市公共汽车公司已经设置四年,“我们时刻向驾驶员强调,‘安全第一、控制情绪、靠边停车、立即报警’,只为安全驾驶。”殷经理说,新增的新能源公交车,还配备了一键报警系统遇突发情况能够快速报警与处置,同时增加驾驶室半包围,对驾驶员进行物理防护,也是对乘客的安全保障。“如果乘客对驾驶员有不满,可以向公司投诉,我们绝对会严惩。但在公交车上,也希望乘客能暂时体谅。”他说。

2018年11月3日,首批五条城乡线路的公交化改造完成,菏泽公共汽车公司优质服务向乡镇延伸。菏泽公交人厉兵秣马,百尺竿头更进一步,为菏泽人提供更优质的服务,更安全的出行!