



济南公交把绿色理念贯穿营运生产全过程,积极推动城市公共交通的绿色发展。

# 全心全意为乘客,服务品质新突破

## 济南公交:以党建引领高质量发展

济南公交是市属国有一级企业,至今已有70余年的历史。济南公交坚持以党建为引领,秉持以人民为中心的发展思想和“市民有需求、公交有响应”的工作导向,以“全心全意为乘客”的担当和自我革新的勇气,践行“让市民乘客满意、让党委政府放心、让员工快乐工作、为社会无私奉献”的企业核心价值观,推进党建工作与生产经营深度融合,着力在党建引领和公交服务品质提升上实现新突破。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 刘飞跃

### 推进党史学习教育走深走实 解决好市民乘客身边小事

济南公交坚持以人民为中心的发展理念,以人民群众日益增长的美好生活需要为出发点,把党史学习教育与企业重点项目建设相结合,以项目攻坚活动为重要抓手,全力推进党史学习教育走深走实,解决好市民乘客身边的小事,攻克乘客反映强烈的热点、堵点、难点问题。

济南公交集团结合党史学习教育启动了纪律作风大整顿活动,组织内部巡察,从严管理员工队伍。开展“520全国公交驾驶员关爱日”主题活动,设立职工心理咨询室、法律咨询室、健康小屋等,用心关爱职工生活。

对标城市发展新格局,配合城乡公交一体化进程,济南公交不断优化线网布局,做好全域公交规划,新开辟试运行9条公交与轨道交通接驳线路。先后推出三涧溪红色教育专线、商河文旅专线,方便市民市区周边出游。

新建一批一体式站务服务设施,提升市民候车体验。开通快递“村村通”,利用进村公交车将快递货物送达设立的村中快递代收点,打通快递进村的“最后一公里”。推进无轨电车公交示范项目建设,聚焦“五个公交”,聚力“九个突破”,勇于拓展为民服务新局面,展现公交企业责任担当。

### 以“一线一工程”为突破 不断提升线路运营品质

市民李女士每天都掐着点来到王官庄站,在车站等了不到1分钟,一辆K13路公交车缓缓驶入站台。“这一年来,13路的准点率提高了很多,过去我每次都得算着发车点提前出来,经常得等上5到10分钟才能坐上车,现在每一趟车几乎都准点到达。”李女士称赞道。

该线路准点率的变化归功于济南公交新推行的“一线一工程”方案,而准点率仅是该线路运营效率提升的一部分。2020年,济南公交集团按照市属国资国企改革“11293”工作方针中对主业发展的要求,实现主业提质增效。按照“调查—整理—预测—分析—优化—评价—落实”的工作流程,济南公交形成“一线一工程”项目成果,为企业节约成本7000余万元。

2020年7月以来,济南公交开辟线路

20条,优化线路35条。先后延长了260余条公交线路运行时间,将30条线路延长至零点发车,济南成为北方城市中首个构建“零点公交网”的城市。

推出了定制公交“爱巴士”,线路数现已突破820条。“地铁送到站,公交送到家”,184条公交线路可与地铁换乘接驳。“高铁不到站,公交不收车”,多次完成高铁应急疏散。推进智慧公交建设,研发公交数据大脑、智慧站台新驿站;升级369出行App,推出NFC泉城通卡,0元开通,一卡可刷乘300+城市公共交通;落实60岁以上老年人免费坐公交的政策,推出老年卡免年审举措,并通过春秋卡、绿色出行卡以及移动支付优惠活动持续让利于民,受到广大市民乘客的一致好评。

### 以绿色低碳为目标 大力发展绿色公交

济南公交十分重视企业的节能减排工作,不断探索绿色低碳的转型之路,从结构节能、技术节能、管理节能等方面多措并举,把绿色理念贯穿营运生产全过程。积极推动城市公共交通的绿色发展,深入推进生态环境保护提升行动,持续改善省城环境空气质量,改善市民生活环境,让市民出行更加美好,为蓝天白云贡献自己的一份力量。

每年年初,济南公交都要制定节能减排规划,并以此作为全年节能减排管理的指导性文件。坚持能源管理月评价制度,对各单位的技术指标、定额完成情况,工作落实和成效进行量化打分、评价和排序,对节能管理中存在的问题做到及时分析、解决。

加快推进中心城区公交车辆电动化更新,截至2020年底,济南公交拥有公交车5629辆,实现了主城区内淘汰国3排放柴油公交车的目标。其中,绿色公交车共计5042辆,占总车数的89.57%。2020年,济南公交完成节能量3613.5吨标准煤,减少碳排放9008.5吨,相当于种树1793450棵,节能减排效果明显。

为配合公交电动化发展,济南公交不断完善基础设施布局,推广使用充电弓技术。目前,济南公交充电设施47处,304个充电桩,充电设施场站覆盖率已达到63%,桩车比约为1:4.5,基本能够满足纯电动公交车充电需求。济南公交年内还将建设完成全福立交桥、济南大学等5处公交停车场充电站,届时充电设施场站覆盖率将提高到80%。

### 以体验式调研为抓手 解决市民急难问题

为进一步提升公交服务品质,济南公交集团在全体管理人员中推行“体验式调研”,各级管理人员按照“坐在办公室里都是问题,走进车厢全是办法”的理念,用“身影指挥”,不当“浮萍”做“潜艇”,主动置身营运主业中,深入车厢站牌,以“感同身受”的真实体验寻求解决市民群众急难问题的根本方法,通过换位思考,设身处地站在市民乘客立场上想问题、办事情。

自调研工作开展以来,济南公交集团查出问题共计21400余项,其中安全问题占30.4%;营运类问题占30.2%;车辆技术类问题占11.1%;站台设施类问题占26.7%,先后完善调整BRT站台设施维修维护、车辆卫生清洁流程、探出式线路牌日常维护等管理制度。

本着“立查立改、举一反三、持续整改”的原则,逐条梳理检查出的突出问题,把握整治重点,从普遍现象背后“抽丝剥茧”,例如通过调研得到的数据,进行分类汇总统计,将运行安全问题细分为车速快、抢闯信号等七类问题,及时反馈给相关部门和单位,督促其及时制定有效的整改措施并开展治理活动,促进安全工作持续平稳。

“体验式调研”避免了层层汇报的时间滞后、信息错位问题,以最迅捷方式获得真情况,真正做到“对症下药”。通过“走进”的方式,将市民群众和驾驶员切身关心的问题“带出来”,真正做到了“解民之所急,帮民之所需”。

### 延伸阅读

## 发挥先进典型引领作用 推动服务能力再提升

济南公交集团党委十分注重抓领导班子、党员队伍、基层党组织和职工队伍建设,形成了“特别能吃苦、特别能战斗、特别能奉献”的精神以及“日行一善,及时行善,与人为善,崇德向善”的“四善”文化。

在集团上下的不懈努力下,济南公交涌现出了全国劳动模范、全国五一劳动奖章获得者、全国十大见义勇为好司机、全国道德模范提名奖获得者、全国见义勇为英雄司机、全国岗位学雷锋最美人等一大批先进典型。仅2020年,济南公交就涌现出好人好事1200余件,营造了学习榜样、看齐榜样、争做榜样的浓厚氛围。

今年3月,济南公交举办了首届“公交榜样·温暖泉城”颁奖典礼,对57名见义勇为、助人为乐、孝老敬亲、诚实守信、开拓创新等榜样代表进行表彰。其中,被称为老虎山隧道救火英雄的“1·25”救火团队、因红袜子奶妈事件火遍全网的K13路线驾驶员团队、将志愿活动融入日常生活的董丹志愿服务队、被人民网点赞的“帅气小跑哥”的K82路驾驶员范有伟等一大批公交榜样上台,接受荣誉奖杯。3月24日,济南公交正式启动“公交榜样”基金,用于表彰在日行一善、及时行善、与人为善、崇德向善等方面表现出色、成绩突出的公交职工。通过系列活动,济南公交推动服务能力再提升。



为配合公交电动化发展,济南公交不断完善基础设施布局。