



济南公交不断补充城郊公交空白,打通“出行最后一公里”。

“公交车就是老百姓的私家车” 真诚服务展示泉城好客形象

# 济南公交:砥砺奋进再出发,为民服务在路上

文/片 记者 于泊升

## 不断优化公交线网 特色线路为城市赋能

近日,刚从夜市出来的张先生等车时欣喜地发现,途经所住小区的公交523路,末班时间由21:00延长到了22:00,“晚上领着孩子去夜市逛逛,再也不用担心错过末班车了。”张先生在接受客流调查时说。

为保障市民、游客夜间购物、消费、娱乐等出行需求,让大家更便捷地参与、感受夜间新业态、新场景,繁荣城市夜间经济,济南公交自2023年夏季延长100余条公交线路运营时间,营运至晚间10点以后的公交线路达到114条。同时,济南公交在充分客流调查的基础上,搭建了由23条零时以后营运的线路组成的零点公交网,给市民、游客提供了畅享夜生活的更多保障和便利。

为了解决居住在背街小巷、道路狭窄、公共交通网络空白处市民的出行难题,自春节以来,济南公交不断填补线网空白,已先后开通8条小巷公交线路,极大地方便了线路周边居民,努力解决市民“最后一公里”的出行难题。“红墩墩”小巷公交还因其可爱灵动的外观成为泉城济南的新晋网红,为满足来济游客观光、娱乐、游玩等多种需求提供了便利,助力济南由“网红城市”晋级“长红城市”。

据介绍,济南公交始终将市民出行需求放在第一位,开展“我为群众办实事”,延长K172路公交线路,解决了山东特殊教育职业学院师生及周边片区居民公交出行难题,以“有解”思维和“结果满意”回应人民群众新期待。

济南公交将“优选公交、绿色出行”作为公交改革发展主攻方向,快速推进新能源公交普及,实现中心城区公交车辆100%新能源化,助力全市绿色低碳高质量发展;完成364个站台品质提升,新增电子站牌166个,新增候车设施站点334个,市民候车环境进一步提升。

“济南公交堪称公共交通服务的天花板。”近日,网友赵先生从南方来到济南休假,他体验了济南公交运营的“红奔奔”“红墩墩”以及山区线路。返回老家后,他在社交平台分享了自己的泉城之旅,其中特别提到,“在济南的公交车上,你一眼就能看到那句‘公交车就是老百姓的私家车’,这展现了公共交通为民服务的本质。”

2023年,济南公交集团坚持各领域工作整体谋划、同步推进,在推进企业高质量发展的道路上稳步前行。济南公交建立大客服体系,再次升级“星级服务标准”,致力于不断解决市民出行方面的急难愁盼问题,始终将市民出行需求放在第一位。同时,济南公交快速推进新能源公交普及,实现中心城区公交车辆100%新能源化,助力济南绿色低碳高质量发展。

## 迈开步子深入一线 打通出行“最后一公里”

据济南公交有关部室负责人介绍,济南公交始终把作风建设摆在突出位置,将“转作风”与“勤换位”紧密结合,号召党员管理人深入基层群众、深入营运一线、深入下属单位、深入工作服务对象,结合全天候云客服系统升级等技术手段,集成建立了热线、社交媒体等各类民意反馈途径。

济南公交每日对市民乘客反映的问题建议进行归纳汇总和系统分析,通过整理、对接、回馈工作的有序展开,畅通了民意渠道,建立了宝贵的市民乘客意见晴雨表,从乘客角度校准了工作的目标和方向。

为群众办实事,弄清群众的“急难愁盼”,离不开俯下身子察民情、贴近群众访民意。济南公交用不到5天时间,接连开通K275路和延伸811路,分别填补了东部城区线路空白、解决了南部山区杨而村村民出行“最后一公里”烦恼;开通运行“大橙子”和“铛铛车”文旅专线,进一步丰富了我市文旅特色市场。

今年“端午”假期期间,济南公交积极应对高温天气对出行带来的影响,启动高温天气应急保障预案,采取提前开启空调、加强车辆检修、精准调度保证营运秩序等多项举措,保障市民、游客凉爽舒适出行。

## 助力文旅产业发展 为城市形象增添公交风采

“济南老师儿们真热情!”为了欣赏大明湖景色,今年,河南游客岳岳(化名)从商丘乘高铁

服务,以制度创新推进服务规范化建设,涌现出一批被济南市民深深喜爱的公交驾驶员。

## 公交数字化进程加快 泉城公交竞争力再提升

济南公交在助力文旅产业发展,优化公交线路的同时,还不断推进公交数字化进程,建设新型电子站牌,研发来车预报系统,实施新驿站2.0升级工程,打造“电子站牌+便民充值+自助购物”三位一体的服务终端,持续提升市民乘客的获得感和幸福感,计划到2025年实现主干道路电子站牌的全覆盖,让市民公交出行更智慧、更方便。

2022年9月《济南公交数字化转型规划》通过专家评审,济南公交将沿着“数字新服务、数字新运营、数字新机务、数字新安全、数字新管控、数字新决策”的六“新”方向开拓前行,以应用新技术提高公交分担率,助力节能减排,缓解城市拥堵,赋能乘客美好出行,让广大市民享受更便捷、更智能、更舒适的公交出行服务体验。

为推进济南公交数字化转型升级,加快大数据、人工智能等新技术与公交行业的深度融合,聚焦公交运营“精准发现、精准调度、精准控制、精致服务”,整合高德地图等互联网平台在算力、GIS地图以及边缘计算等核心技术,融合企业内部“人-车-线-站-场”等静态、动态数据,构建公交数据大脑“1+6”应用体系,实现出行分析、精准调度、线网规划、线路诊断、驾驶员行为管理、定制公交等业务的云端化与智慧化。

济南公交集团党委书记、董事长石军曾表示,济南公交将进一步放大数字化格局,推动各领域制度重构、流程再造、系统重塑,全面推进企业管理精益化,乘客服务精准化,数字业态创新化发展战略,加快构建数字公交、智慧公交,增强城市公交竞争力和吸引力,以数字化驱动济南公交高质量发展。



济南公交出行管家上站上线为市民服务。

赶往济南,在济南西站出站后,还没走几步,就被公交枢纽的工作人员“围了上去”,向她介绍济南景点及出行路线。岳岳说,一下高铁,她就感受到了济南市民的热情以及好客,本来还想打车去景区,没想到当地公共交通如此便民。

今年,济南的旅游热度不断上升,趵突泉、大明湖、曲水亭、超然楼等成为网红打卡点。为方便游客顺畅出行,济南公交依托K109路运行路线,适时增设了超然楼打卡专线,游客下了高铁乘上公交就可以直达超然楼,进一步方便了外地游客畅游泉城。还有贴心的公交出行管家和公交枢纽志愿者为游客进行解答、引导,疏导维持乘车秩序,用真诚服务展示泉城济南的好客形象。来自全国各地的游客看到公交车身上超然楼打卡专线的图示和文案,都好奇地打卡拍照,听闻可

以直达景区,也都纷纷为济南公交的周到服务点赞。

为激发消费新活力,助力济南经济社会发展,引导广大市民乘客选择绿色、低碳出行方式,让市民乘客出行更实惠,济南公交从今年大年初一开始,推出2小时内免费换乘政策,进一步降低了市民公交出行成本,是为民办实事、提高公交分担率的又一举措,有利于吸引市民绿色出行,有效缓解市区交通拥堵压力,助力我市顺利开展交通拥堵综合治理,助力生态环境持续改善。

公交作为城市的流动窗口,除了擦亮车体,让外表光鲜亮丽之外,职工内在素养建设也尤为重要,如今,驾驶员的一句“您好”已成为济南公交靓丽的名片。记者了解到,济南公交主导推出的“星级管理、星级服务”制度,使济南成为全国公交率先推行星级管理的城市。并在此基础上,全面推广微笑