

公交惠民生 服务系万家

文/格日乐

中国社科院发布的2017年《公共服务蓝皮书》对公共服务要素进行赋分并统计,指出公共交通公众关注度上升到了第一位,其次是医疗卫生、公共住房等基本服务,这说明了公众对公共交通服务的期待和需求与日俱增。

近年来,公交优先发展是鄂尔多斯市委、市政府重点推进的民生工程,2014年至今相继出台了《鄂尔多斯市中心城区公共交通一体化实施方案》《鄂尔多斯市中心城区公共交通成本规划管理办法》等多项扶持性政策及举措,加大了对公交事业的政策、资金的支持力度,明确了政府和企业的责任,形成了政府、企业联手推动公交事业发展的新格局。



公交修理工保障服务



公交驾驶员打扫车厢卫生



公交智能调度系统

服务问计于民 行动诠释爱心

天安公交集团作为城市重要的窗口服务单位,始终秉持“安全第一、服务至上”的宗旨。通过微信公众号满意度调查和走进社区倾听民意等活动,广泛征求百姓意见,不断优化服务,争做人民满意公交。

2016年,集团瞄准全国目标创新经营管理,制定出台了“驾驶员星级考评制度”,以星级驾驶员规范化、标准化、常态化的服务为标准,引导和考核驾驶员规范服务,打造优质“天安公交模式”。

驾驶员星级管理是通过考评标准对符合考评条件的驾驶员进行考评,按照考评结果划分为不同等级,作为驾驶员薪酬发放、日常管理实施及年终绩效工资发放的参考依据;同时也为集团培训管理、人员优化提供参考。星级考评将驾驶员工作分设考评三个类别,分别为安全、服务和节能,为区分驾驶员星级管理状况,引导各公司实施针对的管理,在各考评类别下设置三个等次,即三星级、二星级、一星级;设置星级岗位服务证是驾驶员各类评比结果的窗口展示,各类评比星级能直观表达驾驶员的安全或服务情况。

通过对驾驶员星级评比,涌现出一批业务素质高、服务态度好的“星级驾驶员”,公司将他们的工作事迹在驾驶员队伍中推广应用,并进行宣传报道,在团队中形成比、学、赶、超,争先创优的良好氛围。以典型引路,推动天安模式创新,让“天安公交模式”成为企业名片。

在安全服务方面,集团定期举办“应急培训演练”、“反恐防暴”、“应急逃生”和公交安全进校园等活动,大大提高了员工的安全服务意识和应急处理能力,实现了连续四年安全状况同比下降且三年无重大以及死亡事故的佳绩。在2015年《联合国防治荒漠化公约》第十三次缔约方大会的安全保障工作中,天安公交集团以零事故,无差错的服务圆满完成任务。

城乡公交覆盖 促进产业融通

鄂尔多斯市中心城区公共交通一体化实施,打破了城乡界限,中心城区沿线

及周边乡、镇百姓切实感受到了实惠和便利,解决了公交最后一公里的问题。

天安公交服务不仅局限于市民,而且延伸到村镇居民。鄂尔多斯市周边村镇居住人口多,且以老人小孩为主,在没有城乡公交之前他们出行受限,在城乡公交覆盖后,村镇居民走亲访友、进城看病、村镇城乡产业融通更加频繁和方便,拉动了村镇人口、经济与城镇接轨,促进地域文化和经济的繁荣。

鄂尔多斯市中心城区的重要产业功能区、战略发展区、交通枢纽大多设置在城郊乡镇,为保障园区市民便捷出行和枢纽站的高效集散,设置了公交快线,促进了城郊城际公交的高效衔接贯通,为鄂尔多斯市中心城区格局优化提供了有效支持。

智能公交服务 畅享智慧出行

2008年,天安公交建立公交IC卡刷卡系统,2016年集团改造升级智能化建设,建立了智能调度系统、视频监控系统、物资和维修管理系统,累计投资1200多万元。

天安公交集团根据业务类型将公交智能系统划分为三大类建设,一是智能监管系统,二是运营调度系统,三是公众出行信息服务系统。智能监管系统,主要用于对公交车运行情况的监管,其中包括车辆位置信息、视频监控等涉及车辆在运行中安全和运行数据分析;运营调度系统,通过收集车辆实时的运行数据,指导运营生产的开展,充分利用现有运力资源,优化线路配置更大程度方便乘客出行;公众出行信息服务系统、手机APP以及车内LED显示屏等多媒体发布设备及时将线路运行信息进行公布,以方便市民及时获取相关信息,提升市民出行路径规划服务。

2017年,天安公交推出扫码支付方式,为市民提供了多元化的消费体验,使出行更加方便快捷;2018年,天安公交不断完善既有公交智能系统,提高了公交服务的准时性和预见性,增强了换乘方案的前瞻性和公交服务的灵活性。通过智能系统建设,提高了公交车的运营效率,降低交通拥堵、车辆损耗和事故发生的概率。

发展绿色公交 倡导环保出行

天安公交集团积极倡导绿色出行,2015年,在市委市政府的大力支持下,购置新能源电动公交车36辆,率先实现西北地区新能源公交车的使用;2017年,集团购进电动公交车50辆,更新城区老旧车辆,提升了交服务质量。

目前,天安公交集团新能源公交车达113辆,占总运营车辆的23%,极大降低了运营成本,为鄂尔多斯市生态文明建设贡献一份力量。

运游融合发展 调动产业共赢

在鄂尔多斯市旅游业发展如火如荼之际,天安公交集团积极响应政府号召,根据当地周边游需求潜力,制定旅游公交线路。在“五一”小长假期间,共运送游客近3000人次,不仅丰富了当地百姓的出游方式,而且提高了外来游客周边游的便捷度,使游客数量显著增长,从而间接带动景区和周边村镇服务业发展和当地百姓的就业增收。

加强党群工作 夯实企业文化

在党群工作方面,集团党委深入组织开展学习贯彻党的十九大会议精神,以会议精神为指导,结合“两学一做”学习教育常态化,要求全体党员不断学习,立足实际、拓宽思路,积极将党建工作与生产实践相结合。公司党建服务品牌“党员示范线路”创建以来,驾驶员以“不求回报、倾心为民”的善举善言,发挥好党员的先锋模范作用,把“全心全意为人民服务”精神落实到运营一线实践中,以党建促生产。

在党建工作的引领下,集团打造了一支靓丽的风景——巾帼线路。巾帼线路全线女职工值守,她们以女性的细心和耐心服务乘客,2018年五一期间,她们获得自治区颁发的“五一巾帼标兵岗”荣誉称号。

结束语

在新形势下,天安公交将继续加强党建工作的引导,形成抓党建促生产的良好态势,不断创新思路,强化措施,统筹推进、狠抓落实,持续提升服务能力,为百姓打造更加美好的公交出行环境。