

用心打造“和美公交 畅行天下”服务品牌

——菏泽公交集团深化改革推进创新发展工作纪实

人间四月天,菏泽赏牡丹。而位于菏泽市广州路的市公共交通集团公交枢纽站院内的花木也来争春。朵朵花儿鲜艳无比,或红似火、或粉似霞、或黄像金……与停车场站内进出进的“绿色”新能源公交车一静一动相呼应,呈现出一派和谐景象。

交通兴则城市兴,交通顺则城市顺。在公交集团的企业文化展厅内,“历史传承”中详细记录了菏泽公交的发展历程:从第一辆公交车到现在1366辆;从昔日破旧拥挤的柴油车到如今舒适环保的新能源空调公交车;公交线路从一两条到现在的55条常规公交线路、230条定制公交,23条“顺风公交”线路相互交错;从线路承包到2013年发展机遇,再到今天的集团化的高标准管理、大手笔规划,菏泽公交开启了城市公共交通新征程,秉承着迎难而上的豪情,接力奋斗的足迹,为打造全省一流的现代城市公交企业,一步一个脚印谱写着砥砺奋进的辉煌诗篇。

内外兼修,让服务充满温暖和活力

“菏泽公交车现在越来越方便,线路、站点安排也越来越合理了!”日前,说起现在的公交与前几年相比,经常乘坐2路公交车的市民孙先生竖起了大拇指。



2020年6月底,广州路公交枢纽站正式启用

城市公交作为现代城市公共交通的主动脉,是方便广大人民群众乘车出行不可替代的民生事业。近年来,我市高度重视城区公交事业发展,自2013年来,政府每年新购100辆新能源公交车,使我市公交车辆以“大换血”之势扭转发展困局。2015年迈入“纯电动”公交车时代。菏泽公交抓住发展机遇,乘势而上,并于2018年底进行彻底的改革,成立菏泽公交集团有限公司,以体制、机制为突破口,不断向改革创新的广度和深度进军,逐步建立现代化管理,进行精细化管理,提升发展效能,使我市公交在发展中精彩蝶变。

截至目前,菏泽城区公交运营车辆达到1366部,其中新能源公交车1346辆(含纯电动公交车935部),占车辆总数98%。运营常规公交线路55条,定制公交230条,“顺风公交”线路23条,线路总长2400多公里,公交站点1450多个,站亭352座,智能公交站牌63座。先后在城区建设了10处公交停调车场站,1处公铁枢纽站,257座充电桩,总占地约14.2万平方米。

去年6月底,广州路公交枢纽站正式启用。园林式广州路公交枢纽站也是菏泽市委市政府高度重视的民生工程。新建的公交枢纽站集智能调度中心、乘客换乘中心、候车厅、公交IC卡服务中心等于一体,

不但更加方便市民出行,而且更优化了菏泽城区公共交通布局。

菏泽公交集团董事长殷正红向记者介绍:“这几年来,我们抓住市委市政府‘优先发展公交’的战略机遇,在市交通运输局和国资委的指导帮助下,我们加大投入,整体布局菏泽市公交发展规划,加快停调车场站建设,结束了以往没处停车、乱停车的现象,使整个停调系统更加优化、方便。在整个布局下,我们又不断细化服务、细化管理,以‘政府放心、市民满意、企业发展、职工幸福’为使命,竭尽全力为乘客服务。”

“一个好的服务企业要做到‘内外兼修’。对外公交集团以优质的服务树立形象,对内关注每个职工的身心健康,他们才能全身心地投入到工作中去。”殷正红说,菏泽公交集团在行车安全方面制定了一系列保障措施,同时也更加关注驾驶员的内心“安全”,针对高度集中、紧张的工作性质,设立了专门的“心理咨询”室,及时疏导他们遇到的问题,让职工健康快乐地去工作去生活。

在菏泽公交集团有三个特别的创新工作室,分别以李跃让、付国庆、王丹3名公司职工命名。以点带面,激发职工自主创新活力为目标,旨在通过优秀技术能人的引领示范,不断提升职工自主创新能力,培养学习型、技术型、创新型人才,为干部职工搭建创新、探索、实践的工作平台。

4月11日,记者在菏泽公交集团三楼的学习室内,见两名司机在电脑前做题。题目内容丰富,有业务知识,有党建知识等。为增强干部职工学习的针对性和实用性,菏泽公交集团打造了集学习、交流、教育、在线考试、企务公开、业绩查询为一体的综合平台。“最近感觉自己学到了很多知识,通过学习理论指导实践,再用实践推动自己的工作。”驾驶员李静告诉记者,通过不断的学习,她最大的收获是内心更加充实,有足够的信心和决心去胜任自己的工作。

“智慧公交”助力精准服务

作为新基建的重要一环,菏泽公交集团高度重视“智慧公交”建设。日前,记者在菏泽公交集团的智能调度中心看到,这个调度公交运行的“大脑中枢”,通过对运

营中的车辆进行实时定位,根据客流变化实时调整车辆运力班次,提高线路车辆的运营品质,更好地为市民的出行服务,为生产运营提供数据支持和保障。

“通过智慧公交数据运营平台,对我们居民出行起终点进行全样本分析。同时对运营中的车辆进行实时定位,实现智慧调度、对车辆线路和实时情况实现可视化管理、规范司机驾驶行为,辅助驾驶提升安全系数。根据客流变化实时调整车辆运营班次,利用大数据分析提高线路的运营品质,为市民出行提供有力保障。”殷正红向记者介绍,“智慧公交”借助信息化技术,打通人、车、路、网的数字闭环,实现高效的交通出行管理。还有助于科学合理规划公交线路,提高公交出行比例,实现环保高效绿色。

菏泽公交集团以智能调度系统为基础,科学分析客流分布、运营线路,根据群众需要增开高峰班、高峰区间班,缩短运营时间间隔。不断优化线路,先后开通直达公交、“顺风公交”、夜间公交;推出“实时公交”“掌上公交”,在全国首创“学生卡乘车信息推送”,推广微信、支付宝和云闪付等电子支付项目,方便市民出行;在城区中华路、牡丹路,人民路安装了60余座智能公交站牌,方便群众实时了解公交运营信息;在省内率先发行了全国“交通一卡通”,与全国百余座城市实现了互联互通。

以人民满意为标尺 提升服务品质

改革促发展,发展惠民生。作为政府民生事业的具体执行者,菏泽公交集团立足行业特点,始终以满足群众出行需求为出发点,不断增强为民服务能力。

3月11日,一段“菏泽10岁男孩单独乘车睡过站,20路李景霞师傅开私家车送其回家”的视频冲上抖音热搜。视频中,公交车驾驶员李景霞师傅对男孩亲切的一句“小”,感动了上万网友,纷纷留言点赞“这一声小,叫得太亲切了”“这不是平凡岗位上的伟大吗?”“实在的菏泽人,为你点赞。”该视频播放量近40万,2万多名网友为公交师傅点赞。而这只是公交人服务、奉献的一个小小缩影,却也温暖了菏泽人的心田。



公交车整装待发

菏泽公交人深入践行“政府放心、市民满意、企业发展、职工幸福”的公司使命,以狠抓管理出效益,打基础蓄后劲,不断提升集团建设水平,全力打造了“和美公交,畅行天下”的公交品牌。从深入开展客流调查,到与腾讯合作充分利用大数据分析,准确掌握客流规律持续优化运营计划,提升公交服务品质。大力推广精准公交服务,充分利用资源,开通了230条点到点学生定制、企业定制公交线路。

“咱们菏泽公交车公司就是我们孩子的‘保护神’,从校门口到家门口,孩子乘坐公交车我们放心。”菏泽二十二中学生家长刘女士说,打开孩子乘坐公交车软件,车到哪里,还有几分钟到家,一目了然,更解决了家长接送孩子的问题。

“别看我们的工作服一样,肩章却有区别。”公交司机张延敏告诉记者。只见他们的肩章上镶嵌相应个数的五角星,一颗星代表一星级,一道杠代表安全行驶10万公里数,有一到五个星级。“星级肩章”对驾驶员是一种激励,也是一种监督。”菏泽公交集团董事长殷正红向记者介绍,集团在改革中,实行驾驶员星级管理,成为全省第一家也是唯一一家设计配发驾驶员“星级肩章”的公交企业,旨在大力引导和激励驾驶员树立“将荣誉扛在肩上,把责任放在心

中”的思想观念,形成荣誉激励机制,有效增强了驾驶员责任意识和荣誉感。

甘于奉献、勇于担当是对菏泽公交人最好的诠释。去年,面对新冠肺炎疫情带来的严峻挑战,菏泽公交集团守初心、担使命,统筹做好疫情防控和经济社会发展,为企业事业单位开通定制公交线路,为复工复产和群众生活提供了坚强保障,用行动践行初心使命。

在疫情防控期间,菏泽公交集团团结住经济和安全等多方压力,2020年8月,打破常规,将每天早、晚的出、回场车辆编入常规运营班次管理,固定路线、固定时间段、固定发车间隔,开通了23条“顺风公交”线路,日均发送400多个班次,让早出、晚归的群众多了一种出行方式选择。

每辆“顺风公交”的前挡风玻璃处均放有标识牌,提示线路信息,方便群众识别。“顺风公交”不仅为群众提供了更加安全、便捷、优惠的出行服务,还提高了车辆利用率,减少了非运营里程,有效降低运营成本,减轻财政负担。

“群众满意是我们工作的出发点也是落脚点。”殷正红表示,菏泽公交集团将立足菏泽公交实际,逐步形成一套适合菏泽公交特色的服务品牌,更好地服务菏泽市民。

文/图 记者 孔博 孙涛

讲文明 树新风 公益广告

