

人民公交人民建 建好公交为人民

集中汇民意 开门评公交



公交事业蓬勃发展

沧州公交成立于1969年,2012年注册成立沧州公共交通集团有限公司,是大型国有公益性服务型窗口企业,现有职工2102人,营运车辆1339部,运营线路81条,年营运里程4000万公里,年客运量1亿人次。

沧州公交在企业发展中实现了全省同行业中“十个率先”。面对疫情,集团按照防控要求,精准施策,党员干部冲锋在前,广大干部职工奋战一线,防疫工作取得阶段性胜利。至2020年沧州公交连续五年落实我市供暖期免费乘公交惠民政策,公交服务满意率保持在98.5%以上。在2020年全市创建文明城市考核中,取得第一名的好成绩。集团先后荣获全国五一劳动奖状、全国文明单位等荣誉称号。

2021年,沧州公交坚持“公交是窗口 人人是名片 处处是精品”高标准服务理念,打造“有定力、有作为、有情怀”民生企业,确定“123456”发展战略——

一个核心:以国企党建引领事业发展;
二轮驱动:依托政府做优,开拓市场做强;
三大定位:服务城市建设,服务经济发展,服务人民群众;
四心工作法则:谋事根本在公心,落实工作重细心,同事相处靠诚心,对

待群众满爱心;

五个工作着力点:营运管理科学化,优质服务亲情化,技术保障专业化,安全管控制度化,团队建设多样化;

六种服务意识:后勤为一线服务,机关为基层服务,领导为职工服务,保修为营运服务,车长为乘客服务,公交为社会服务。沧州公交确立2021年为改革创新年,制定“两坚持 九创新”工作目标——

坚持“严细深实快”作风教育,确保党建引领企业高质量发展;

坚持精细化管理,确保年度经营目标高质量完成。

创新公交服务社会评价体系,提升文明窗口形象;

创新线网优化开发模式,提升营运管理科学化水平;

创新制度管控举措,提升安全生产效益指标水平;

创新服务理念,提升亲情化服务水平;

创新项目推进模式,提升公交惠民工程建设进度;

创新机务管理,提升技术专业化保障水平;

创新“互联网+公交”发展模式,提升公交出行智能化应用水平;

创新职工队伍管理,提升团队多样化建设成效;

创新多种经营思路,提升公交品牌创优优势。

2021年是“十四五”开局年,沧州公交为全面落实我省“三重四创五优化”和我市“拆促畅增优”活动精神,从即日起至2023年底推出为期三年的“集中汇民意,开门评公交”评议纳谏活动。

沧州公交将按照全国文明城市“一年巩固基础、两年攻坚克难、三年全面达标”创建工作目标,把乘客满意度作为检验营运服务工作的标尺,设立“公交开放日”,诚恳接受评议和监督,提升乘客满意度。沧州公交诚挚欢迎广大市民朋友积极参与,为公交事业的发展提出宝贵意见和建议。

评价项目和标准

1. 车容车貌

*车辆扶手座椅牢固,消防器材齐全有效;

*乘车凭证充足,刷卡、扫码设备运行正常;

*车内标志齐全有效,头腰尾路牌准确清晰;

*车内设置服务监督台,明显位置公示服务热线,车辆广告内容无差错;

*车辆卫生“五净一亮”,即机器净、车体内外净、座椅扶手净、轮胎轮毂净、地板净、玻璃亮。

2. 车厢服务

*车长规范着工装,微笑服务,使用普通话,无服务忌语;

*主动帮助老幼病残孕及抱小孩的乘客落实座位,耐心解答乘客询问;

*做好安全创城及防疫等文明宣传工作,车内语音报站清晰准确。

3. 安全规范运营

*车长按规定线路运营,文明驾驶主动礼让行人,行车平稳不急躁不闲谈,不做与驾驶无关的动作,按规定车道和车速行驶,不做有损公共利益的行为;

*进出站开启转向灯,执行逢站必停、二次进站等服务;

*首末班正点率100%,车次正点率达到95%以上,正点时差不超过±2分钟/次(不可抗拒因素除外);

*疏散乘客标准达到高峰不过二,平峰一车清;

*做好安检,及时制止乘客携带易燃易爆危险品和管制刀具乘车。

4. 站务设施

遵循以人为本的设计理念,为乘客提供方便舒适、温馨和谐的候车服务。

*站台。在公交站台设置站牌,有条件的站台设置候车亭和候车座凳,市区内容流量大的站台设置电子站牌,在车流量大且具备条件的主干道建设港湾停靠站;站台内外环境整洁;垃圾桶整洁无污,及时倾倒,无异味。

*站牌。站牌线路信息准确,画面无破损、无错字、无褪色;设立规范,无歪、斜现象。

*站亭。候车亭内广告发布依法合规,版面干净整洁无破损、



无过时内容、无错字、无褪色。

5. 公交窗口服务

*公交服务热线 应答来电用语规范,态度热情,使用“十字”文明用语,记录详实,解答准确,对乘客提出的意见建议及时督办落实并2日内回复。

*IC卡充值点 环境整洁卫生,物品摆放有序,工作流程清晰,设置一米线安全标识,工作人员规范着工装,仪容仪表大方得体,使用普通话,微笑服务热情周到。

*学雷锋志愿服务站 雷锋站标识明显,服务项目齐全有效,环境卫生和配套服务设施摆放整洁有序,明显位置设置雷锋站管理制度和值班制度;工作人员规范着工装,佩戴服务标识,服务热情周到,掌握突发应急技能。

评价机制

评价内容和渠道

1. 智能手机线上评价:

在每一部公交车、服务窗口设置服务评价二维码,乘客可通过扫码、跳转链接,对整体服务进行评价;

对所乘公交车车长的文明规范驾驶、行车正点、防疫措施、服务态度、服务语言、车辆卫生等项目予以评价;

对IC卡客服、学雷锋志愿服务站的服务功能、服务项目、工作人员态度、环境卫生等项目予以评价。

同时,结合线网优化、站点设置、站务设施、车容车貌、车长安全运营服务情况等提出表扬建议和意见投诉。

2. 公交服务热线评价:

市民可通过拨打公交服务热线2091111/2092222方式对公交线路开发优化调整、站点设置、站务设施、安全运营、车容车貌、车厢服务等提出表扬建议和意见投诉。



3. 公交信息平台评价:

市民可通过手机下载,在沧州行APP、公交网站总经理信箱、公交微信公众平台,以留言方式对公交线路开发优化调整、站点设置、站务设施、安全运营服务情况等提出表扬建议和意见投诉。

4. 来人来函评价:

由沧州公交服务管理职能部门负责接待,乘客可对车厢服务、运营驾驶、站务设施和站点设置、线路开发调整、窗口服务等提出表扬建议和意见投诉。

5. 社会满意度评价:

以进车厢、进校园、进社区“三进”志愿服务宣传活动为载体,通过群众填写调查问卷、“走出去”“请进来”召开恳谈、交流会等形式,对车厢服务、运营驾驶、站务设施和站点设置、

线路开发调整、窗口服务等提出建议表扬和意见投诉。

评价反馈和整改提升

1、内部成立专项领导机构和工作督导组,日常形成各渠道专人负责、优服职能部门归口管理模式。每天定期梳理汇总各渠道收集的意见建议,2日内需将整改后结果及时回复评价市民,做到件件有回音、事事有反馈。

2、催办落实整改措施,整改期限和整改要求,切实改进作风,转变形象;开展专项排查整治行动,深入研究群众反映突出问题,查找存在的薄弱环节,有针对性地开展治理整顿。

3、把群众的意见建议作为推动企业发展的不竭动力,通过广泛纳谏,主动接受各方监督,调查研究,推进落实,提高整体服务水平,提升社会满意度。

奖励措施

为感谢鼓励社会各界积极参与,沧州公交每月定期对各渠道评价情况进行抽奖,根据实际情况分别给予乘车奖励;并根据实际情况,聘请优秀的反馈者作为公交义务监督员,定期邀请参与到公交发展建设中来,集思广益,共促发展。

全国文明单位

全国五一劳动奖状

中央精神文明建设指导委员会

中华全国总工会