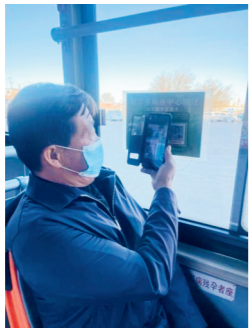


天安公交“乘客评价系统” 显成效

为进一步提升运营服务质量,助力乘客美好出行,提高乘客满意度,营运部6月份上线了鄂市中心城区公交服务监督卡,截止10月30日共收集乘客满意度评价有效问卷共7914份。在此期间,我部门广泛收集了市民在乘车时发现的各类问题,并根据市民提出的意见、建议做出了有针对性的改进,有效促进了运营服务质量与乘客满意度“双提升”。



天安公交系统采用“一车一码”的管理方式,扫码后不仅显示所乘车辆的驾驶员姓名、线路信息和车辆编号信息,还融合了服务评价、意见建议的功能,定制车辆专属二维码,并且张贴在车内的醒目位置,乘客扫一扫就能方便快捷的参与到服务评价中。通过该评价系统,营运部在线客服人员可以及时、有效地收集乘客反馈信息,并对乘客出行需求进行更加精准的大数据分析汇总,真正将乘客的美好出行需求与服务质量提升无缝链接。



专人收集乘客反馈意见,实现评价、改进闭环提升

有意见就得有反馈,在线客服人员对乘客评价系统中乘客反馈的问题及时汇总,并逐一

电话回复。通过市民的广泛参与和诚恳评价,及时发现存在的问题,为更精准的整改和更好的服务迈出坚实的一步,同时也能够多方面的了解驾驶员工作中更多的优秀服务行为。

创新引领 服务质量再提升

为鼓励广大市民积极参与,扫码评价完成后即可参与幸运大转盘抽奖活动,举办为期四个月的抽奖活动,中奖率高达50%。

9月16日,天安公交总公司举办了“2022年度优秀公交监督员”初次评选颁奖活动,在公司“乘客满意度评价”中评选参与度最高,给予建议次数最多的热心市民,赠送价值300元的乘车卡以及精美纪念品一份,同时授予他们“优秀公交监督员”的称号。

下一步我部门将通过更多的方式,继续提升服务质量,提高乘客满意度。

营运部 苗婷报道

天安集团召开思想政治工作 恳谈会

2022年11月4日下午,天安集团思政办公室组织召开思想政治工作恳谈会,公司党委、工会,各公司指导员、辅导员、政工干事共四十余人参加了会议。

会议对《内蒙古天安控股集团有限公司加强和改进新时代思想政治工作实施办法(试行)》等思想政治工作制度、方案进行解释和研讨,旨在进一步统一思想、提高认识,准确把握全集团思想政治工作的中心任务和具体方法,围绕天安企业文化精神、价值观、理念这三个基本点,做到“坚持党的领导、坚持社会主义核心价值观、坚持敬业务实、坚持到基层一线为中心、坚持与解决实际问题相呼应、坚持儒家文化教育、坚持制度观念”,把握“以我为主、突出特色、因材施教、重在日常”,抓住“思想是一切工作的生命线”这一核心,通过培训提升这一根

本途径,建设好政工队伍、搭建好教育平台、丰富好培训课程,利用好文化优势、结合好工作实际,在广度和深度上下功夫,解决人的观念问题,坚定理想信念,激发干事热情,提升整体素质。

会议要求:全体政工干部要保持大局观,守规矩、懂规矩、讲规范,把零散的工作进行系统化和制度化,坚持“有利于企业、有利于客户、有利于员工”的基本原则,按照“一企一策,精准施行;量力而行,尽力而为;大胆工作,有所作为”的基本要求,坚持“以群众为中心、关键在领导、要务在培训”的基本途径,落实“严细实”,抓好基本面,打好基本功,理解到位、思考到位、宣讲到位、服务到位,讲真话、办实事、求实效,由上率下、以点带面,逐层次开展。务必保持思想政治工作的可行性、长期性和实效性。

行政人事部 刘衍玲报道

阿康公司积极协调交管部门 解决公交线路隐患

2022年,对于阿康公司来讲,压实安全管控工作毋庸置疑是重中之重,如何在保障安全的前提下对运营管理工作提质增效,是阿康公司今年致力改进的重点工作,也是突破点和提升点。抓安全生产首先要压实各级责任,健全完善防范化解安全风险隐患的责任链条和规章制度,扎实提升安全管理水平,为此,今年根据公司领导曹利对整体安全工作的部署,全力对接康巴什区交警大队解决公交线路中无灯控路口、直行和左转同时放行路口等隐患问题,公司副经理贺永飞和安全主管康叶东领命受任。

俗话说:“拎衣要拎衣领子,牵牛要牵牛鼻子”。作为管理团队,有发现问题的能力,更要有破题的实力。为此,在副经理贺永飞的组织下,运行和安全管理齐上线,通过对一个个路口、一条条街道、一片片区域的梳理及现场实地查看,将存在的问题和隐患摆出来。

行动和示范是最有利的带动。副经理带头,运行队长、安全主管、运行干事、安全干事紧

随步伐。虽说阿康公司今年运营管理团队有新调整,但并没有影响运营安全管理工作的推进。

绷紧安全弦,才能弹出平安调。康巴什区域内现运营公交线路10条,共241个站点,通过上线调研列表、查任务的形式排查,其中:康3路左转经过的伊克昭街与萨如拉路、康2路左转经过的乌兰木伦街与恩和路、康5路左转经过的正阳街与团结路和康3路左转经过的乌兰木伦街和萨拉乌苏路交汇处,存在左转和直行同时放行的通行隐患,副经理贺永飞和安全主管康叶东积极协调区交警大队及相关责任部门,全力解决运营线路中存在的隐患点。如果说对内完成工作需要的是团结协作的话,那对外解决问题需要更多的是主动沟通、积极反馈、协调跟进。相比之下,这势必是块“硬骨头”。

积小胜为大胜,化量变为质变。正是在康巴什运行安全管理团队的持续推进下,才让公司提出的隐患点问题得以逐一解决,让协调解决成果呈现出了亮眼的成绩单:截止9月底,针对提出的康巴什区域内4处左转和直行同时放

行路口的隐患问题得以解决;通过查看运营环境,交警部门对公司未提出的进站难问题给予解决,凡与鄂尔多斯大街交汇处路口右转弯均增加直行,并标准化路面标志标识;对康7路经过的湖滨路全线没有信号灯的路段全面启动信号灯。功夫不负有心人,经过多次协调分3批次集中对线路隐患进行排除。消除公交线路中存在的各类堵点、难点、卡点和隐患点,不仅为公司线路运营环境打好了基础,更为今后线路优化、提速增效铺好了底子。

知者行之始,行者知之成。2022年,是集团提出的思想政治之年,也是阿康公司运营安全管控工作扩能增效之年。如果将思政工作比作“软实力”的话,那做好做实安全运营工作就是“硬支撑”。如何在现有基础上创新改进?唯有用绣花功夫把安全工作做扎实、做到位。抓得实才能做得细,内部安全管理工作压实,外部安全环境提升,“内外合力”多层推进,才能提升指标拉升标杆,助力公司步入高质量发展之路。

阿康公司 王乐报道

东胜公司召开绩效考评会暨 行政工作例会

10月27日,东胜公司在苏家渠综合办公大楼5楼电教室召开绩效考评会暨行政工作例会。

会上,东胜公司经理刘俊斌强调,今年因疫情原因,客流相对较少,因此我们应该抓住机遇,保安全、提服务,争取将管理指标提升上去;作为运营公司,公交运营车辆较多且需长时间穿梭在人群中,日常除了需要保障运行安全外,还需要确保驾驶员的人身安全,为避免运行管理人员因长时间处于运行管理岗位,对公司制定的一些安全举措、制度产生麻痹心理,在日常管理工作中,安全科要提醒各级运行管理人员并给予支持。

会上,刘俊斌经理强调:(1)为驾驶员办实事:9月份为驾驶员解决了许多问题,但还有未

发现的问题,各级管理人员要继续通过调查发现并予以帮助;(2)思政教育工作:对于摸排分类需要每月思政干预人员,部分管理人员干预较少;(3)员工走访工作:对于摸排分类为困难职工人员,管理人员日常需多关心,通过走访慰问帮助驾驶员解决问题;(4)职工文体竞赛活动:因疫情原因,此项工作推进缓慢;(5)全体行政人员需重新学习思政方案,认识到每项工作的重大意义,四季度深入落实各项举措。刘经理强调,制度和思政是同步的,思政政治主要是通过分析人的行为举止,掌握人的内心世界,进而开展相关工作,毕竟制度是刚性的,思政是柔性的,各级管理人员日常开展思政干预工作时要做到因人而异。

刘经理指出:作为管理人员,要学会研究、掌握、运用指标,明白公司、团队及个人指标的具体内容,围绕指标去开展工作。各行政管理

人员要重视队内及个人指标情况,后期涉及人员岗位及薪酬调整的主要依据是队内及个人指标管控数据情况;运行管理人员、安全管理人员及调度员要认真学习贯彻公司下发的各类方案、通知、会议纪要等,严格按照要求贯彻执行;关于人员招聘问题,因近期车辆优化调整,11月中旬新增18台车,驾驶员较为紧缺,公司已通过各大渠道发布招聘信息,办公室要负责做好驾驶员体检资料、无犯罪记录等相关资料的审核把关,面试人员及负责实操考试人员需做好驾驶员背景调查及技术把关,驾驶员招聘标准不能降,各环节人员要严格把关,选聘优秀驾驶员入职公司,待车辆上线,人员补充到位后,组织新入职驾驶员开展一次职工交流座谈会,确保所有人员全部参会;关于运行时间问题,调度员需提前编排管辖区冬季雪天时间表,同时调度主管需将新入职驾驶员进行分类,各队长协助,制定冬季特殊天气驾驶员上班应急预案,确保车辆运营安全。

此次工作会议旨在进一步强化运行管理人员工作技能,对各项工作进行的流程进行标准化,为我公司日后工作的开展提供强有力的保障。

东胜公司 高梦蕊报道

迎“十一”庆国庆 阿康公司 打造双层巴士主题文化车厢



山河披锦绣,盛世写华章。在举国上下庆祝“十一”国庆到来之际,为了营造不一样的车厢文化,阿康公司根据经理曹利平的安排部署,副经理贺永飞组织全体运行管理人员,对康巴什301路双层旅游大巴进行全面升级改造,时间紧、任务重,双层巴士队长王泽光受命后在其他运行管理人员的协助下加班加点在车厢内悬挂国旗、张贴国庆元素图案、佩戴红色主题口罩、统一乘务服务用语,营造车厢文化主题,让乘客在今天的假期感受不一样的乘车体验,更让这一抹“中国红”在公交服务中更加艳丽多彩。

阿康公司 王乐报道

广告总公司召开业务大会

2022年10月28日上午,广告总公司在办公楼五楼培训室召开了业务大会,会议由贺敏经理主持,广告销售一公司、销售二公司、工程部及行政人员参加。

会议以“10月业务总结大会暨11月业务启动会”为主题,对本年度目前完成业务情况及同期业务相关数据进行分析总结,根据薪酬方案管理制度,针对目前业务员季度及年度提成范围做出提醒,主要以调动业务员在四季度积极拓展行业客户信息,开展新的拓客思维为目的。

两个销售公司负责人对下一步

的工作计划进行汇报,会议最后张经理从媒体资源扩充、工程技术方面的改进和公司管理制度执行情况等几方面进行了总结,实践说明,公司永远在为更好的服务客户而努力着。本次业务大会让业务员提升自我服务能力,深挖行业特性,倡导业务人员积极为客户解决问题,多谋划、多举措为客户提供服务。

加强业务人员自我学习意识,创新思维、拓展视野,多渠道、多平台深挖行业客户,为开展广告业务销售工作奠定牢固根基,只为“让更多的客户选择你”。

广告公司 袁媛报道

情系职工办“食”事

杨家渠停车场位于铁西区109国道南、经六路东,每日始发车180余台,受地理位置影响,该区域周边就餐点较少,部分驾驶员因早晨发车时间较早,在家来不及吃早餐,可能一上午会饿着肚子工作。为使杨家渠场站早出车驾驶员及维修人员能够在早晨出车前吃上一口热乎饭,全心全意投入到工作当中,彻底解决杨家渠广大职工早餐吃饭难的问题,通过前期开会研究、讨论并实地调研,从4月份开始,杨家渠场站职工餐厅开始了紧张筹备。经过整改、装修、餐具选购、证件办理等一系列准备工作,9月3日,杨家渠职工餐厅正式开始运营。

根据就餐人员实际情况,目前杨家渠职工餐厅只提供早餐。为建好

职工餐厅,真正做到让广大职工满意,综合服务公司餐厅厨师进行严格筛选,通过多次试厨确定最终人选,目前杨家渠职工餐厅主厨可以制作出六十余种面食,实现一个月面食不重样。公司经理尹世庆多次在内部会议中强调,要求餐厅负责人加强职工餐厅的管理及菜谱的研究,满足广大职工就餐需求。

经过一个月的试行,目前,杨家渠职工餐厅日均就餐90余人次。杨家渠职工餐厅的投入使用,不仅解决了杨家渠场站早出车驾驶员及维修人员早餐就餐困难问题,而且进一步稳定了职工思想,提升了员工的幸福感、归属感。杨家渠职工餐厅的开设,真正体现了综合服务公司我为员工办“食”事的定位。

综合服务公司 王静报道