

## 质量发展 服务先行

简讯

4月25日,东康公司组织召开跨城区公交服务专项提升大会。会上,公司经理薛少卿深刻阐述了公交企业发展的核心价值——以卓越服务为基石,以质量提升为引擎,直面当前公交行业面临的挑战,矢志不渝地追求乘客的满意度。

此次会议的亮点在于一系列细致入微且具有前瞻性的战略部署。一是驾驶员队伍的建设。东康公司采取了严把驾驶员准入门槛的政策,确保每一位新成员不仅技术过硬,而且要具备强烈的责任心与服务热忱。二是通过引入创新培训机制,包括互动式教学、情景模拟以及情感智能培训,使驾驶员深刻领悟服务的真谛,将“以人为本”的理念内化于心,外践于行。三是创造性地利用动画、短视频等媒介,以直观生动的形式展现操作规范与文明乘车指南,既提高了培训效率,又使得服务准则深入人心。四是在监督机制上,公司构建了一个全方位、多层面的监督网络,邀请社会各界参与,形成一

股强大的外部推动力,确保服务过程中的每一个细节都经得起考验。尤为值得一提的是,东康公司深谙“知屋漏者在宇下,知政失者在草野”之理,主动倾听市民的声音,建立起了一个高效反馈机制。通过对大量市民反馈的深入剖析,不断调整服务策略,确保每一次改进都能精确命中公众的需求,从而在根本上提升市民的出行体验。五是在制度建设上狠下功夫,构建一套既能灵活适应市场变化,又能确保长期稳定运行的管理体系。通过定期的服务质量评估,及时总结管理经验,提炼成功模式,东康公司正稳步走向一条制度化、精细化管理的康庄大道。

总而言之,这场公交服务专项提升会议,不仅是东康公司对自身的一次深刻自我革新,也是对城市公共交通未来发展的积极探索。它预示着,在不久的将来,东康公交将成为城市一道亮丽的风景线,以其安全可靠、温馨便捷的服务,赢得市民的广泛赞誉,为城市的繁荣与发展增添一抹亮色。

东康公司 郭永利

4月28日,市交通运输局党组书记、局长张涛,市交通运输局党组成员、市交通运输服务中心党委书记、主任殷磊磊等一行深入天安公交进行调研。张涛指出,天安公交应积极响应市委市政府关于绿色发展的号召,充分利用政府扶持政策,加快推动燃气车向纯电动新能源公交车的更新换代,这不仅有助于提升公共交通的环保水平,更能为市民提供更加舒适、便捷的出行体验。在此希望天安公交要有主动性、积极性去加强管理、提档升级、以此满足百姓的美好出行愿望。

综合办 李婉绮

自3月10日起,39路公交车线路正式开通运营近一个月,填补了星河湾小区及城郊周边空白公交区域,为周边市民提供了便捷的出行方式。

39路由伊克昭广场发往星河湾,串联起购物中心,市中心医院、王府井百货、1980老街区等城市商圈,乘客可方便换乘其他常规公交线路。39路途经多个医院及学校,出门就能上车,上车即可直达,极大地方便了市民上学、就医、办事等出行需求。

营运部 郭培

## 体验式调研让公交服务再上新台阶

公交运营现场是公交安全运营管理的核心环节,它不仅是展现公交运营管理水平的窗口,也是检验公交运营服务能力和提升乘客满意度的重要载体,其运营效率和服务质量直接关系到市民的出行体验。

为进一步提升公交服务品质,自3月27日起,天安公交在全体管理人员中开展“体验式”调研。管理人员以乘客身份进行体验式调研,每周至少一次深入公交车厢、站点、车辆运营现场,查找乘客反映的热点、难点问题,及时进行分析研判、整改落实。在此期间,管理人员要设身处地站在乘客立场上想问题、办事情,并将其作为一种工作态度、一种工作方法、一种工作制度固定下来。

“坐在办公室里看到的都是问题,到现场调研,往往就会受到启发、找到办法。”公交各级管理人员通过“体验式”调研进行自

身定位的转换,走出办公室,走进公交车厢、走向公交站牌,关注市民乘客出行需求,倾听一线驾驶员的心声。这种亲身体验,也让管理人员发现了许多以前看不到的问题,查找到了以前没有查出的隐患。天安公交针对查出的安全、营运、车辆技术等相关问题,本着“亲身体验、换位思考、立查立改、举一反三、持续整改”的原则,逐条梳理,把握重点,及时反馈给相关单位,督促其制定有效的整改措施并开展治理。

暴露问题不可怕,可怕的是有问题而不自知。“体验式”调研,就避免了层层汇报的时间滞后、信息错位问题,以最迅捷的方式获得真情况,真正做到“对症下药”。天安公交始终从乘客最期盼解决的热点问题入手,想乘客之所想,帮乘客之所需,“体验式调研”将成为提升服务水平新的“助推器”。

营运部 郭培

3月31日,阿康公司携手康巴什区交管大队,共同走进康巴什区第八小学,为学生们带来了一场题为“小手拉大手 文明交通一起走”的交通安全宣讲活动。

活动中,阿康公司主要围绕公交车安全展开宣传。针对公交车盲区进行详细讲解,让学生们了解盲区存在的危险性。现场,学生们通过乘车亲自观察盲区,更直观地了解盲区。此外,阿康公司还向学生们介绍了上下车时的安全注意事项,提醒他们在上下车时要保持警惕,避免发生意外事故。同时,也向学生们强调了车内安全设施的重要性,详细讲解了灭火器和安全锤的使用方法,以及如何利用安全设施设备进行应急逃生。

阿康公司 王乐

## 换位思考 立查立改 提升服务

4月3日,东康公司经理办组织召开《公交总公司公交管理人员开展体验式调研的实施方案》宣传贯彻会议,全体行政人员参加会议。根据会议的具体安排部署,4月5日东康公司一级调研员薛少卿带队开展实地调研工作。

此次调研本着“亲身体验、换位思考、立查立改、举一反三、持续整改”的原则,旨在深度探究公交运营的真实状况。调研团队通过一级调研员与乘客的双重视角,对公交服务进行全面的审视和改进。调研选取了欢乐谷场站、长途汽车站场站、汽车南站等关键地点考察运营现场的每一个环节。

调研结束后,调研员针对发现的问题进

行了细致的梳理和分析,并对场站卫生需清理整顿、各线路乘车码信息张贴需统一规范、车辆遮阳帘需统一规范等问题下达了限期整改通知,要求各队高度重视,迅速行动,以高标准、高质量进行整改,确保问题得到及时有效的解决。

此次体验式调研活动的开展,不仅为公交管理人员提供了一个深入了解公交运营实际情况的机会,也为公交服务水平的提升指明了方向。东康公司将持续关注整改情况,并以此为契机,不断提升公交服务水平,努力为市民乘客提供更加安全、便捷、舒适的公交出行体验,切实增强市民乘客公交出行的幸福感和安全感。

东康公司 李千

近日,东胜公司协同交通警察支队分别在杨家渠、苏家渠停车场站对早出车驾驶员进行酒精检测,检测符合安全标准后驾驶员签字确认等待发车。

安全科科长李强表示,公司专门配备了酒精测试仪,不定期对驾驶员进行抽查,此项工作目前已成为出车前的固定程序,切实从源头上杜绝驾驶员酒后驾驶,尤其是因隔夜酒导致的酒驾,为广大市民乘客营造安全的乘车环境。

下一步,公司将持续开展酒精检测专项行动,严查酒驾不放松,坚决做到“发现一起,处理一起”,坚持全覆盖、零容忍,时刻为驾驶员敲响警钟,从源头上消除安全隐患,最大限度地保障乘客出行安全。

东胜广告公司 高梦蕊