



记者 叶琳 通讯员 应瑜恒

公交担负着为社会公众提供基本出行服务的重任，是一项重大的民生工程。温岭市城乡公交有限公司（以下简称温岭城乡公交）是浙江畅达运输股份有限公司（以下简称畅达公司）全资子公司，运营范围已覆盖全市所有镇（街道），共通达行政村484个。

大力推行城乡公交一体化，是统筹城乡发展，促进城乡交融，方便群众出行的重要手段。2018年12月，在市委、市政府的主导下，我市圆满完成城乡公交一体化改革，推动了我市交通公共设施向农村延伸、交通公共服务向农村覆盖，逐步实现了城乡交通基本服务均等。

作为一家公交企业，温岭城乡公交始终将打造老百姓满意的公交作为目标，坚持党建引领，不断提高服务品质、擦亮城市名片、扩大公交服务的广度和深度。目前，温岭城乡公交拥有各类公交车辆435辆，公交线路82条，年行驶里程约2300万车公里；公交站亭站牌设立2000余个。

今年以来，畅达公司营运车辆事故数和违章数较去年同期分别下降25.6%和62.2%，未发生重大上报事故；公交服务质量月考核平均得分提升为483.12分（总分500分），较2020年的471.14分提升11.98分；公交服务质量已连续2年获市人大评议满意度最高。从11月11日起，公司启动了“咬定目标不放松，平安畅达展新风”一级目标任务，实现50天倒计时，公司即将实现本部及所属单位全年均无亡人事故的目标。

12月25日，中央文明办发布2021年11月“中国好人榜”，畅达公司车长毛道国榜上有名。当前，我们正筹划开展向毛师傅学习的活动，以倡议更多的车长及从业人员投入到为群众提供更优质的服务中去，打造老百姓满意的公交。畅达公司相关负责人介绍。

以 三优畅达 为目标，打造特色企业文化

红色公交上路。

坚持党建引领

倾力打造「老百姓满意的公交」

企业文化，是企业的灵魂，也是企业发展的驱动力建设和核心竞争力。自2018年底改革以来，畅达公司作为我市唯一的国有运输企业，始终将加强企业文化建设作为重要课题。经过两年多来的探索与实践，公司已逐步形成以建设形象优、口碑优、效益优的“三优畅达”为目标，以打造老百姓满意公交为愿景，以勇创新、敢拼搏、比奉献、讲担当的企业文化为动力，走出了一条企业发展的奋斗之路、转型之路、成功之路。

今年以来，畅达公司坚持开展“党建引领聚合力”主题月活动，以多样化的活动形式，加强党员干

部的教育和管理，激发干事创业的生机与活力。通过诸多举措，不断丰满党建品牌“徽耀公交”，一路畅达和“打造老百姓满意的公交”的内容，展现实际效应。例如，开展全体公交从业人员素质拓展培训、邀请全国最美公交驾驶员现身宣讲、拍摄《我爱你，中国》《送你一朵小红花》专题MV、自编自导自演小品《最美车长》，以及举办“徽耀畅达颂党恩”庆祝共产党建一百周年文艺晚会等。全体员工通过参与这些形式多样的活动，一方面展现了自身的个性和价值，也激发出了内心对公司更深的认同感和归属感；另一方面，企业对外形象也大幅提升。

2019年，畅达公司举办“活力畅达，你我共建”首届文化月活动，旨在通过文化活动在企业内部凝聚人心，在企业外部树立形象，取得了较好的效果。之后，公司便将文化月活动固定下来，每年举办一届。

今年恰逢建党一百周年，在这特殊的日子里，我们融合党史学习教育，以“传承、共享、绿色、文明”为主题，通过举办党史应知应会擂台赛，实施青蓝计划（师徒结对）、体育竞赛、论坛演讲等形式，深刻践行“三个坚持、两个深入”，为建设“三优畅达”，打造老百姓满意公交，淬炼队伍素质、奠定文化基础、积蓄发展动力。该负责人表示。

推行 一线管理法，提升公交服务运营水平

值得一提的是，2019年底，畅达公司为强化公交安全与服务，提出并持续推行一线管理法——13368工作法，即公司设立安全管理督导专员，确保每一条线、每一辆车、每一位驾驶员都能联系至少1名督导专员；把好人员、车辆、道路3道安全关；要求每一位驾驶员发现工作中6条以上的问题，寻找6条以上的不足，提出6条以上解决措施；确保8个定期工作开展，在城乡公交服务质量提升中发挥了重要的作用。通过实施13368工作法，公司可以定期督查查找问题、促提升，定期梳理、解析并抓好落实，做好安全管理的网格化，做到安全责任层层分解，安全监管人人参与。

为使安全工作做到纵向到底、横向到边，条块结合、齐抓共管，畅达公司按照“党政同责、一岗双责”的要求，进一步明确责任、细化考核，持续深入开展一线管理、网格化管理，班子领导带队开展“早晚双巡”，狠抓安全生产、疫情防控、消防安全等工作，为全年安全生

产目标顺利达成打下基础。

今年4月，畅达公司设立的创意“聊吧”受到员工追捧。“聊吧”既是公司一线管理的重要手段，也是员工休息的重要阵地。目前，公司共设有3个专用聊吧室，10个流动式聊吧室，采用常规问候和特殊情况谈话的方式，通过面对面交流，实现问题解决、情绪疏导和教育强化，拉近驾驶员与管理人员的距离，既强化了驾驶员的管理，更是践行了枫桥经验，把问题和矛盾解决在一线。“聊吧”设立至今，共组织开展专题活动85次，驾驶员参加座谈568人次，覆盖率达100%。



以老带新，文明传承。

改善乘车环境，提升服务品质

共274辆，占435辆城乡公交运营车辆的63%。同时，新增城乡公交线路，优化公交线网布局，今年总计新增线路12条，优化调整线路28条，新增及调整站点200余个。

今年8月，为解决车内旅客意外事故多发的情况，畅达公司编制了旅客安全乘车手册，并制作安全乘车宣传动画视频《乘坐公交讲安全》，配以普通话和方言两个版本，在抖音、微信平台、车载视频和站场宣传窗等平台上广泛传播，让安全宣传有特色、接地气。

公交服务质量的提升是一项需要长期坚持的系统工作，全面提升公交服务品质，是建设令人民满意的交通关键所在。畅达公司多措并举，加强城乡公交驾驶员安全、服务、礼仪等方面的教育培训，提升服务品质。今年以来，公司共收到有效服务投诉86次，较去年同期下降41.9%，乘客满意度达96%。

公司还充分利用车辆、站场等设施资源，结合党史学习教育、廉政建设等重点工作及社会关注、百姓关心的内

容，以主题公交的形式进行投放，创设了“红色公交”“法治公交”“清廉公交”“拉风公交（垃圾分类）”等特色公交专线，为城市增添色彩，助力重点工作推进。同时，联合行业协会，开展“最美司机巡讲”等活动，形成“比、学、赶、帮、超”的良好氛围，发挥先进典型的模范带头作用，激发管理人员及全体车长爱岗敬业和优质服务的热情。

打造智能公交，提高出行便捷性

数字化、智能化的硬件和软件的全面升级，促使公交出行的安全性、环保性、舒适性、便捷性大幅提升。在大力推进智能信息化技术在公交上广泛应用方面，公司还引入“车载红外线测温仪”“智能自动洗车机”等，推出“来了”智慧公交App，实现城乡公交运营状况实时查询以及温岭市民卡、支付宝、微信、银联卡等移动支付全覆盖。

今年，由市道路运输事务管理中心牵头建设的“公交智能调度与主动安全防御综合管理平台”也已经投入使用，在全市435辆城乡公交车上安装主动防御系统、车载客流统计系统，实时监控反馈驾驶员的驾驶状态及客流信息，提升公交安全管理服务水平，增强公交调度的科学性和实效性，该项目已列入温岭市十大民生实事项目之一。

智慧公交平台的建成，使市民公交出行更加智能、企业运营更加高效，公交服务质量得到了进一步提升。“公交智能调度与主动安全防御综合管理平台”项目建设围绕市民满意、政府放心、企业高效运营三个层面展开，通过城市公交与城乡公交运营调度平台进行融合，建成以公交智慧大脑为核心平台，以公交智慧车辆升级改造、智慧调度中心为支撑，是具备在乘客服务、营运效率、守时准点、路权保障、线网布局、安全风险、成本管控等方面持续改善能力的新一代智慧公交系统。该项目主要建设内容包括全域公交智能行业综合管理平台、城乡公交驾驶主动安全防御系统、客流统计分析系统、城乡公交公司智能运营调度中心、公众出行信息服务平台以及服务器信息基础设施等。



公交从业人员素质拓展培训。



移动“聊吧”微党课。记者 叶琳摄



箬山车站。记者 徐伟杰摄

(图片由采访对象提供)