



红色公交上路。

坚持党建引领

倾力打造『老百姓满意的公交』

提高服务品质

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。一级目标胜利实现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

企业文化，是企业的灵魂，也是企业发展的驱动力和核心竞争力。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“党建引领聚力”主题活动，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，不断丰富党建品牌“微耀公交，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“微耀畅达颂党恩”庆祝共产党建党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，也激发了内心中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。

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、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细化，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

根据群众需求，不断优化线路、站点，升级硬件设施，细化服务标准，是畅达公司打造老百姓满意公交的必要抓手。两年多来，公司致力于城乡公交站场、站点及车辆的优化升级。

站场、站点方面，公司提出“一村一特色、一镇一文化”的改造理念，将闲置的场站重新启用，打造网红车站，先后完成了箬山站、泽国站、新河站、杨柳坑站亭等的改造建设。此外，今年温岭市道路运输事务中心共投资270万元，在松门镇、箬横镇、大溪镇、泽国镇等新建改建公交候车亭32座，对金岩、白岩下、白璧、太湖、南山村、金港、楼旗、新河、东滨等15座城乡公交首末站进行设施改造提升。公交候车亭和公交首末站设施的改造，有效改善了群众候车和公交发车环境，方便群众出行。

车辆方面，公司不断淘汰老旧车辆，更新为更为环保、舒适的新能源车辆。目前，温岭城乡公交新能源车辆共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

打造智能公交，提高出行便捷性

近年来，畅达公司引入实时公交信息系统、智能岗前管理系统和主动安全防御智能调度系统，推进数据化场景应用拓展。实时公交信息系统可根据大数据整合分析客流，为智能调度提供数据支持；智能岗前管理系统自带酒精检测仪，结合人脸识别、体温检测和岗前嘱咐培训问答，可提醒驾驶员在上岗前及时调整状态，做好安全行驶第一关；而在行车过程中，主动安全防御系统则可通过驾驶员的面部反馈提醒是否存在疲劳驾驶等隐患情况。

依托车载智能监管设备和智能视频监控平台，对客运驾驶员实行“积分制+红绿码”管理；引进驾驶员岗前智能教育系统，实现技防与心防的有机结合。今年以来，公司营运车辆未发生重大上报事故，事故数和违章数较去年均有大幅下降。

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)