



与城市同成长 伴民生共前行

——十堰市城市公交集团有限公司服务民生打造“群众满意工程”纪实

记者刘俊 通讯员肖力

短短五年,十堰城市公交集团有限公司围绕打造“群众满意工程”锐意进取、全力以赴,向政府和广大市民交出一张优异的成绩单。

70%的空调公交车装备率位居全省第一;
35%的城市居民出行分担率跃居全省第一;

开通了全省第一条公交车公营的城际公交线路——十堰城际公交;

率先在全国推行公交IC卡与手机“互通”刷卡,实现了公交IC卡与超市购物卡乘车、购物“一卡通”;

建立了公交GPS智能调度中心,实现了城区900余台公交车营运动态实时监控和智能调度全覆盖,公交信息化水平居全省前列;

广大市民及社会各界对十堰公交的社会满意度由2008年的38%提升至目前的85%,企业品牌形象和社会美誉度大幅提升……

令人满意的成绩单背后,寄予着全体公交人坚持服务民生、回报社会的使命感。他们为这个城市增添了一道亮丽的流动风景线,推开了一扇亮丽的文明之窗,更温暖了这座城市的广大市民的心。

克难攻坚锐意改革 企业步入良性轨道

去年10月,在市民的期盼中,十堰城际公交线路如期开通。20台首套使用CNG纯天然气燃料的空调公交车飞快地行驶在那条公路上,市民单边乘坐只需35分钟,原本需要10元钱的路费下降至3元,票价降幅达70%,为市民每年节省出行成本4000多万元……往返乘客无不拍手称赞。

2008年,十堰公交迎来脱胎换骨的改革——从民营回归国有。自2008年4月16日市政府依法收回我市城市公交特许经营权五年来,市委、市政府把发展城市公交作为社会重大民生工程,将城市公交列入全市“五大民生”工程之一,先后出台了优先发展城市公共交通的若干政策文件,市委、市政府主要领导多次亲临公交企业现场办公,大力支持公交优先发展。

2008年市政府收回公交经营权初期,公交企业面临着人心乱、负债重、亏损大等困难,加上公交车辆排放黑烟严重污染环境,市民怨声不断,网上更是骂声一片。面对严重经营困境,企业新一任领导班子临危受命,带领全体职工克难攻坚,深化改革,加强管理,在市委、市政府及市直各部门、东风公司、玉柴厂家等大力帮助和支持下,市城市公交集团公司抽调大量人力物力,一举解决了公交车普遍冒黑烟问题。

五年来,公司始终坚持把保障和改善市民出行的民生问题作为企业生存之本,紧紧围绕抓好“三个服务”,牢牢遵循“乘客至上、服务为本”的宗旨,恪守“为民服务,创先争优”的核心价值观,大力实施“文化兴企”和“品牌兴企”战

略,全力打造“民生公交、诚信公交、文明公交、平安公交、绿色公交、和谐公交”新品牌,行驶在城市主干道的“4路女子品牌线路”,实施“星级”管理、“微笑”服务、“双语”报站、“三语”服务等优质服务举措,极大地提升了十堰公交服务品位及城市形象,广大乘客更是好评如潮,4路线还被授予“全国‘三八’红旗集体”、“全国巾帼文明岗”、“全国工人先锋号”、“全国五一奖状”等殊荣。

如今,涵盖城市公交、城际公交、城乡公交“三位一体”的服务民生的交通运输网已经形成,市城市公交集团公司以相互衔接、相互补充、相得益彰的公交发展模式,基本实现了无缝对接、零换乘的目标,使广大市民真正享受到方便快捷、安全优质、高效低价的均等化服务。

思路决定出路。从资本巨亏、民怨颇深到实现国有资产增值、深得民心,十堰公交在过去的5年时间里快速发展转型,企业纳税额由2008年的300万元增加到目前的2700万元,增长4.6倍;企业资产由2400万元增至3.5亿元,增长了13.5倍;累计为社会增加就业岗位600余个,实现了和谐发展,并成为全国地市级公交发展的典范。

优化线路更新车辆 满足群众出行需求

实干出成果。“5年3步走”计划,是市城市公交集团有限公司董事长兼党委书记李玉金接手城市公交时确立的目标。短短五年过去,市城市公交集团公司就实现了“3年大变样、5年创辉煌”这一目标。十堰公交整体变化,群众看在眼里,甜在心里。

五年来,公交服务保障能力大幅提升,市民出行日趋便捷。根据市民乘车需求,公司适时开通、调整和优化线路布局,公交线网运输规模不断扩大。截至目前,公交营运车辆已由2008年4月的368台增至912台,新增544台,增幅达147%;累计更新车辆达800多台,车辆更新率达90%以上;城市万人公交拥有量由7.36标台增至目前的11.2标台;公交运营线路由22条增至49条,增幅达122%;线网长度由343公里增至900多公里,增长162%;线网辐射城区42条主干道;公交站台由285个增至1000多个,增幅达3.5倍;公交客运量由日均25万人次增至60多万人次,年运输量达2.2亿人次,增幅率达141%;公交出行分担率由18%提高至35%,极大地方便了市民乘车出行。

五年来,在市直各部门的关心支持下,市城市公交集团公司积极申报、规划和建设重庆路等公交场站用地,各项基础设施逐步健全。截至目前,公交场站用地面积已由2008年的90余亩增至目前的300余亩,公交场站用地紧缺状况得到了缓解。相继调整了东岳路、车

城西西路、人民路等34个公交站点,建成港湾式公交站10个;先后投入800多万元,改造调度室及场站设施22处;筹资1000多万元,新建不锈钢公交站100多座,线路营运调度功能、公交车通行能力进一步提升。

五年来,十堰城市公交管理信息化、智能化服务水平不断提高,总体水平跻身全省前列。截至目前,公司已建成公交GPS智能调度中心,安装车载监控、智能调度系统900余台,实现了全市公交车营运动态实时监控和智能调度全覆盖,设备安装率为全省第一;IC卡系统研发升级实现新突破,在全国率先推行了“公交IC卡与手机互通”刷卡,实现了寿康超市与公交IC卡乘车、购物“一卡通”,极大地方便了市民乘车;投资600多万元新建公交智能电子站60多座;引入了公交洗车机,实现了公交日常洗车保洁自动化;建立了公交网站及无纸化办公系统,企业综合信息管理系统,实行了公交企业后勤管理信息化,使我市公交信息化建设及应用总体水平居全省前列。

五年来,十堰公交车辆档次大幅提升。为了持续改善市民乘车环境,提高硬件服务档次,提升城市功能和品牌形象。五年来,市城市公交集团公司在政府支持、社会融资及企业自筹资金等多方努力下,累计筹措资金3亿多元,先后淘汰老、破、旧公交车300多台,同时更新车辆800余台,其中豪华双温空调公交车达600多台,空调公交车比重达70%,除武汉市外,十堰市城市公交空调装备率在全省位居第一。

创新机制优质服务 打造城市公交品牌

作为城市的重要服务“窗口”,十堰公交工作面广、点多、线长,工作难度较大。为了让政府放心、乘客满意,5年来,市城市公交集团公司倾情服务,主动作为,打造公交优质服务品牌。

加强队伍建设,强化监管创优服务。五年来,市城市公交集团公司建立健全了一套行之有效的优质服务质量监督机制。建立了优质服务培训机制。通过新聘职工岗前培训、客服实践、定期培训等途径,大力开展“乘客至上”、“优质服务是公交企业的生命线和保障线”等服务理念的学习教育,不断增强全员服务意识。建立了优服保障机制及制度。先后制定了《车容车貌考评制度》、《乘客投诉受理管理规定》等10多部服务管理制度,为规范公交服务提供了制度保障。建立了监督服务机制。集团公司组建了稽查队伍,配备了专用稽查车,设立了4部服务热线,并派专人负责接听、反馈和处理乘客投诉。实行“阳光服务”,聘请了20余名公交服务社会监督员,构建了积极主动、上下联动、内外互动的一体化

服务监督机制。建立了奖惩考核机制。将公交服务质量的优劣与职工奖金分配、工资提高、荣誉评选等挂钩,并严格考核兑现,不断激发全员优服工作的积极性和主动性。

发挥服务功能,倾情服务惠民。五年来,市城市公交集团公司始终把城市公交社会效益摆在优先地位,突出城市公交社会公益性地位和主体服务功能,倾情服务社会。一是扩大免费乘车群体及服务范围。将原仅限于十堰城区人口的65岁以上老人、残疾人等七项免费乘车对象,扩大到全市五县、一市、四区;将过去民营公交未实行免费优待的8条公交线路全部放开,扩大到全市所有公交线路。坚持低票价服务,让利于民。市城市公交集团公司成立后,豪华空调公交车线路增至20多条,面对油价、材料费、人工成本等经营成本持续大幅上升的巨大压力,该公司仍然坚持空调车执行投币1元、刷卡IC卡和刷卡手机卡0.9元的全省最低票价,使广大市民得到了实实在在的乘车实惠。即使从今年5月1日起,部分线路空调车票价将恢复至1.5元/人次,仍为全省最低票价。突出社会效益,开辟便民线路。开通了20多条城郊“不赚钱”的冷僻线路,企业每年由此承担了2500万元以上新开线路的经营亏损。全覆盖的公交线网体系,为广大市民提供了便捷的出行条件,城区基本实现了“有路就有公交车”的目标,公交车已逐步成为了十堰市民出行的首选交通工具。

创新服务机制,特色服务满足多元需求。为了满足广大市民日益增长的多元化乘车需求,五年来,该公司一是推行“点对点”服务,按照不同出行群体需求,相继推出了大站快车、区间车、学生专车、通勤专车、超市班车等特色线路。如开通了服务东风公司传动轴厂职工上下班的“通勤车”、西部城区“高峰专线车”;开通了服务北京路人超超市的班车及连接三堰客运站与高速公路客运站之间的区间车等。在车型配置上提供了多样化服务,如空调车与普通车搭配、大车与小车搭配等,致力提供多层次、个性化和有特色的多元化乘车服务。目前,该公司正在实施CNG、LNG等天然气、混合动力等节能、环保、绿色的新能源公交车项目。新增线路20余条,新增车辆491台,优化调整了8条线路,推行了9条线路晚间延时营运服务,确保了中巴车退市后市民的出行需求,获得了广大市民的高度称赞。

肩负责任绘愿景,百年事业再奋进。在五年的服务民生发展道路上,十堰城市公交集团公司实至名归,获得了“全市交通运输行业先进单位”、“十堰市文明单位”、“全省春运先进基层党组织”等多项殊荣。服务民生,百年大计;群众满意,最高追求。十堰城市公交集团公司这座城市亮丽的流动风景线还将铿锵前行,续写辉煌。



4路等五条公交线路被市文明办授予“市文明示范线”



LNG 纯天然公交车投入运营



公交智能调度监控中心



举办“我为窗口添光彩,构建和谐新公交”演讲比赛



豪华空调公交车整装待发