

## 大力开展“公交服务质量大提升之年”活动

# 从文明出发 万州公交持续提升市民幸福感



万州区交通局庆祝“五一”表彰暨公共交通服务质量提升动员大会



万州区交通局参加公交车巡文明劝导志愿服务启动仪式

### 荣誉感获得感让驾驶员服务更文明

公交车既是城市公共交通，又是城市精神文明建设的一扇重要窗口，更是关系到千家万户的民生大事。

“直面问题不回避，坚守初心担使命！”“去年以来，万州区交通局结合“不忘初心、牢记使命”主题教育，查问题、找差距、抓整改、促落实，深入开展“公交服务质量大提升之年”活动，精心打出提升“文明驾驶形象、车容车貌形象、企业管理形象、站场建设形象、文明乘车形象”五张牌，用管理的严格指数和服务的质量指数，提升人民群众出行的安全指数和满意指数。“一年大改变、两年大提升，从公交这个小窗口，增强人民群众幸福感！”

驾驶员服务更文明、公交车形象大变样、公交企业管理更规范、市民乘车更有序……一年来，按照万州区委、区政府整体部署，万州区交通局与相关部门携手合作，加强交通环境和公交行业整治，公交企业积极配合，广大市民积极响应，万州公交行业正发生美丽蝶变。

去年五一前夕，万州区庆祝“5·1”表彰暨公交服务质量提升动员大会在区委大礼堂召开，交通系统有关单位、企业和驾驶员代表近千人参加。

“很意外！”雅高公交公司驾驶员谢长万很惊喜，当天大会表彰了10条城市公交文明示范线路、10名公交行业优秀驾驶员、10名班线客运“五好驾驶员”、100名公交车“五好驾驶员”、100名出租车“五好驾驶员”。谢长万位列其中，“这是过去从没有过的事情。”

让谢长万意外的事情还不少。5个月后，他和其他公交车“五好驾驶员”代表受邀参加万州区交通局的新中国成立70周年庆祝活动，与交通局机关干部一起“乘车上巴士，赏平湖夜景，唱革命老歌，话美好未来”；在第二届“世界大河歌会”晚会上，区交通局又协调安排70名公交车“五好驾驶员”现场观看精美绝伦的艺术盛宴。

“小公交也是大民生！”万州区交通局局长谈祖伟称，公交车是城市形象的名片、文明的窗口。公交车作为城市里流动的风景，乘客在这里感受城市的文明风貌、触摸城市的发展轨迹，而公交车驾驶员更是这条风景线上不可或缺的重要角色。“公交服务质量大提升，公交车驾驶员是关键！”

事实上，早在去年年初，一场围绕公交服务质量的调查研究已经悄然展开。万州区交通局运管处集中梳理近几年对公交的投诉件，综合查找分析问题症结；交通局班子成员带头走访企业、乘车体验、个别约见驾驶员，实地检查站场。

随后，一系列围绕文明驾驶的举措相继推出：首先从有无“违法记录、吸毒前科、狂躁个性、喝酒嗜好和家庭关系是否和谐”等方面全面排查清理“隐患”驾驶员，劝退14人；其次定期召开驾驶员代表座谈会和“情满家园、家企连心”联谊会，与驾驶员及其家属交心谈心，听取意见和建议，让关爱驾驶员从“家”开始；然后立足于外树形象，内强使命，引导企业对驾驶员统一

制发服装，提升驾驶员的整体形象，使驾驶员内心的归属感、幸福感增强；四是针对万州公交已有10多年没有调整票价的实际，万州区交通局推动并借力票制改革调整，鼓励公交企业建立以安全文明考核增薪的机制，人均每月涨薪500元以上；同时配套推行安全服务奖和“委屈奖”机制。

“心灵上沟通、生活上关照。”同样获得公交车“五好驾驶员”称号的林伟发自内心地说，万州区交通局坚持以人为本管理理念，不仅要求企业要以“薪”留人、以“情”待人，让公交车驾驶员成为了有尊严的职业。他说，“这些举措提振了行业精气神，再苦再累也要用心开车，不然真对不起自己的良心。”

小幸福来自真认同！获得感、荣誉感唤起了公交车驾驶员的职责和使命，他们的思想正从“挣钱养家糊口”到“竭诚为民服务”嬗变。普众公交线路，天洋公司安全准点完成考生包车79车次、运送考生2800余人次，赢得了学校和家长的一致好评。

### “绿色环保公交”让出行变得安全舒适

作为城市文明流动风景线的重要载体，公交车既要有安全感，还要有舒适感。但一度时间，市民反映公交车内脏乱差比较突出、有的车身上“牛皮癣”广告较多、车载广告噪声太大影响群众心情、公交车站指示牌被破坏影响城市形象、站亭设施存在着安全隐患等问题。

“这些看似小事，对人民群众来说就是大事！”万州区交通局立即召开企业法人代表座谈会，与交通运输企业代表、驾驶员代表和群众代表坐在一起，通报问题，听取意见，换位思考，共商解决办法。正如谈祖伟所说：“公交

车坐起都不舒服，还谈不上群众的满意度吗？”

从去年5月开始，“公交车广告降噪”“规范车身广告”和“推行新能源公交车”等活动在万州公交车服务行业全面开展起来。万州区雅高公司投入5000万元，购回75辆新能源公交车；普众公司将145台公交车更新为新能源气电混合动力车后，又新购20台纯电车，达到了“绿色环保公交”要求。截至目前，万州新能源公交车占比已达到98.5%。

与此同时，天洋公司投资60万元，对129台城市公交车安装智能视频监控报警装置，适时对驾驶员疲劳驾驶、行车打电话、超速行驶等不安全驾驶行为预警提醒和自动监控。

现在，万州有公交车640辆，公交企业国有和民营各两家，不仅是重庆主城区以外公交车数量最多的区县，而且不少市民认为，万州公交的档次甚至不比有些大城市差。

“小意见就是大责任！”万州交通局还虚心听取人大代表、政协委员和群众意见建议，按照区委、区政府的意见，成功推行了公交一小时免费优惠换乘，成为重庆主城区以外首个推行一小时免费优惠换乘的城市；新增优化公交线路12条，在北山路段、果园路段等路段设置公交专用车道，在城区部分道路狭窄、人车混行的交通环境设置道路中心隔离栏，大幅度降低了交通事故发生率，“守护了群众安全，方便了市民出行。”

今年元旦，万州市民发现，城区的公交站牌内容焕然一新——公交站牌以绿色环保为主题，字体更加清晰，还有详尽的乘车攻略。其实，万州城区除了500余处公交站牌全部“变脸”外，还加大公交站亭标准化改造，设置候车凳67条，清理修复广告灯箱175处，整修人行道树23处，更换破损站牌82块，更新线路图500余张。

“候车不再日晒雨淋了，乘车也不怕报站名了。”家住五桥百安坝街道办事处的常明宽老人身体不好，以前每次在公交车站亭等车时得腰酸腿麻，现在站亭有了候车凳，让他特别高兴。他说：“人们常说，一条板凳一条心，候车亭的小板凳就是一条民心凳！”

此外，万州区探索实施混合股份制经营的初步意见，正在探索推行城乡公交体制改革，将陆续开通九池、长岭等城郊镇乡的公交车；发展万州至开州、云阳的九座“平湖快巴”，促进普通客运向旅游、商务、公务、采访服务转型，得到市交通局的充分肯定。

### 规范化管理提升企业精细化服务质量

去年7月，万州长江三桥开通后，万州区交通局把原12路调整为12路和51路分段运行，增加双河口至江南新区的55路公交线路，适应了城市发展需要。

去年以来，万州区交通局、财政局、区发改委、区城管局、公安交警等部门召开20余次会议研究公交线路优化方案，新增公交线路4条，投放公交车53辆，优化公交线路8条，及

时解决了长安跨越、电子产业园、天子湖小区等公交线路的延伸和公交车车辆的增设问题。

“他们经常带头深入一线查找问题，为企业排忧解难。”雅高公交副总经理林建华称，区交通局领导带领运管处、交巡警等单位多次到现场办公，研究20路长坪发车站、12路三峡学院发车站、29路长江之星发车站、16路双河口发车站等发车站房设置问题。“为驾驶员提供了遮风避雨和吃饭、上厕所的地点。”

据介绍，为强化服务质量，万州区交通局创新建立机关干部乘公交车巡检机制，全局干部职工深入各条公交线路的车辆、站台、红绿灯路口等地，围绕驾驶员服务态度、车容车貌、站场环境、文明乘车和企业管理等五方面问题，通过“万州公交巡检”APP反馈巡检情况。同时要求公交企业法人代表也要定期乘坐公交车，亲自到车上发现问题，现场解决问题。

“从问题入手，坚持人性化管理与依法管理相结合，促进客运行业优质服务工作。”万州区交通局副局长谢皓介绍，一是区交通局和运管、交巡警等单位领导，多次到公交企业督促检查公交智能调度系统运行情况，指导搞好安全服务工作的监督管理；二是坚持严重管理、从严规范要求，针对少数公共汽车驾驶员拒载、甩客、到站不停、车容不整、用语不文明、警示标识不全的问题，开展了专项整治，并借力“多勤联动”从严查处；三是对市民的服务质量投诉，改变了过去处罚了事的做法，通过调查监控、询问和教育当事人等办法进行调查处理，既教育驾驶员搞好服务工作，又有效降低了乘客投诉率；四是在节假日、早中晚高峰时段，在重点路段和道路交叉口，在人流密集的地点，随时可见交巡警在城区道路执勤，维护道路交通秩序，保障人民群众的交通安全。“现在，万州公交投诉率同比下降45%。广大市民普遍认为见警率高了、事故发生率低了、道路交通顺畅了。”

上面有部署，下面有行动。去年春节上班第一天，天洋公交提出“洗车顶，表姿态，去陋习，正风纪”主题活动，通过洗车顶行动，引导驾驶员一同洗去陋习，做到遵章守纪、文明服务，确保公交秩序整顿落到实处，提升服务质量取得实效；同时加强安全教育学习，形成了“靠边、停车、熄火、拔钥匙、疏散、报警”的突发事件基本处置操作程序。

雅高公交把提高驾驶员安全服务技能作为提升安全服务质量的必要条件，对开展职工各类培训的基础上，委托万州区俊智职业培训学校，对330余名驾驶员进行了综合知识培训，提高驾驶员应急处置知识以及处置突发事件的正确方法。去年6月和9月，雅高公交分别组织驾驶员开展了两次应急救援演练活动，提升了公交驾驶员应对突发事件的安全防范能力。

现在，雅高公交培训出3条优质服务精品线路、14台党员示范车、17台文明服务示范车等。这些示范带动作用，提升了企业品牌形象。

### 文明乘车让公交成城市流动文明线

在狠抓驾驶员文明素养、车容车貌、企业服务形象之后，万州区交通局还着力引导市民文明乘车，在有条件的公交线路牌上专门印制宣传“七要七不”的文明乘车公约：一要排队上下，不喧哗打闹；二要遵章守纪，不恶意逃票；三要讲究卫生，不乱吐乱扔；四要文明礼让，不以强凌弱；五要尊重司机，不影响驾驶；六要见义勇为，不袖手旁观；七要助人为乐，不冷漠麻木。

去年10月16日，万州区开展交通文明劝导志愿服务，在引导公交车文明行驶时，劝导乘客“文明、安全乘车、互助礼让”等。谈祖伟与机关全体职工一道，统一着志愿者标识服装，佩戴安全监管员证件，党员佩戴党徽，深入各条公交线路车、公交站、红绿灯路口等地开展文明劝导，提醒驾驶员文明驾驶、乘客有序排队乘车、行人文明过往红绿灯等。

同时，为丰富公交监督的形式与覆盖面，万州区还向社会公开招募了35名公交义务监督员。这批义务监督员都是日常乘坐固定公交线路出行的人群，每条公交线路1名监督员，他们的职责主要有：1.发现干扰、辱骂、殴打等危害公共安全行为时，要督促驾驶员及时靠边停车，第一时间电话报警。2.对车容车貌、设备设施、公示资料、司机操作等公交服务质量进行全方位监督，现场纠正。3.为万州公交传递正能量，倡导市民绿色出行；遇到突发情况协助驾驶员处理及维持车厢秩序等。4.及时反映公交安全服务质量问题，反馈公交企业，公交企业及时整改，整改落实。5.收集社会各界人士对发展公共交通提出的意见，针对公交服务问题提出可行性优化建议。

1月3日下午，万州区沙河一小公交站，几十名学生一字排开安静候车。一辆公交车驶来，孩子们有序地走进车内，没有拥挤、没有插队。现在，这种文明乘车的现象，在万州多个站台出现。

“既抓文明乘车引导，又加大问题监督，还从具体人群着手，营造安全、文明乘车的氛围。”万州区交通局综合运输科科长刘胜利介绍，万州区持续开展“提升服务质量，安全文明进校园”主题活动。去年9月开学之际，天洋公司副总经理万明带领安全管理及路队管理人员，到沙一校开展“大手牵小手，安全进校园”主题活动，宣传遵守交通秩序。同时组织安排安全管理人员根据学校放学时间，在沙一校、电报路小学江南校区、红光小学等学生主要集中点，维持乘车秩序，确保放学期间安全乘车。“这些幼小的心灵不仅播下文明乘车的种子，他们影响着家人，改变了家人乘车习惯。”

“只争朝夕，不负韶华。”万州交通局锁定万州公交“一年大变样，两年大提升”的奋斗目标，坚守交通人的初心和使命，忠诚担当、创新奋进，用自己的行动努力让人民群众在公共交通领域拥有更多的幸福感。

张亚飞 王琳琳  
图片由万州区交通局提供



行政中心站