

# 濟南公交通報



济南市公共交通总公司 主办

2018年11月20日  
星期二

农历戊戌年十月十三  
第17期 总第276期

## 济南公交召开 冬(春)运暨行评工作动员大会

本报讯 11月9日上午,济南公交在工会礼堂召开冬(春)运暨行评工作动员大会,安排部署总公司冬春运和行评工作,动员广大干部职工以决战姿态迅速投入到冬春运和行评工作中来,努力为民提供便捷舒适的公交出行服务。市城乡交通运输委员会副主任罗卫东,济南公交总经理石军,市国资委派驻济南公交监事会主席赵鸿雁和济南公交领导班子成员出席会议。

会议由总公司副总经理谢刚主持。

罗卫东副主任在讲话中指出,济南公交在近两年行评工作中,连续在全市市属服务行业中取得第一名的优异成绩,这充分展现了公交优秀的服务品质、过硬的职工队伍和很高的管理水平。他强调,广大职工要统一思想,提高认识,找准行评工作与冬春运工作的结合点,以高度负责的精神和严谨细致的作风,扎实做好今年的行评和冬春运工作;要周密部署,措施到位,进一步突出重点,推动行评工作再上新台阶;冬运工作中要坚定信心,克服困难,努力为市民出行



济南公交冬(春)运暨行评工作动员大会现场 王格非/摄

提供“暖”服务。

石军总经理就总公司做好2018年行评和冬春运工作讲了重要意见。他指出,通过开展行评工作,我们职工的职业素养和文明程度,公交的服务品质和

保障能力,党委政府信任度、行业知名度、社会美誉度,都有了很大的提升;要进一步提高政治站位、提升服务品质,层层压实责任、形成监督问责机制,主动沟通交流、做好正面引导,努

力在2018年度行评工作中再创佳绩。就做好冬春运工作,石总讲了三点意见:一是深化营运秩序管理,让市民乘车有尊严;二是夯实基础管理,确保安全生产形势持续稳定;三是加强协作配合,进一步做好后方保障工作。

会上,总公司副总经理谢刚宣读了总公司《二〇一八年冬(春)运工作实施意见》;副总经理颜廷虎宣读了总公司《二〇一八年度党风行风正风肃纪民主评议工作的实施意见》;副总经理金建勇宣读了总公司《二〇一八年冬(春)运竞赛活动实施方案》;二分公司经理陈伟超、一分公司六队队长王晶、五分公司五队驾驶员文采、物资公司副经理唐汇君分别作表态发言;总公司团委副书记田思民代表团委向团员青年发出倡议。

总公司机关各部室负责人,各营运公司班子成员、办公室主任、车队长;维修公司班子成员及所属各分公司经理;物业公司班子成员,各直属单位党政负责人,营运公司、维修公司、物业公司职工代表等共计150余人参加了会议。

## 在总公司冬(春)运暨 行评工作动员大会上的讲话

济南市公共交通总公司总经理 石军

(2018年11月9日)

今天召开这次会议,主要任务是对今年冬运和行评工作进行动员和部署。刚才,谢总宣读了冬运工作实施意见,颜总宣读了行评工作实施意见,金总宣读了总公司冬运竞赛活动实施方案,4位同志作了表态发言,总公司团委发出了倡议书。会议内容充实、各项工作安排具体明确,会后请各单位、各部室抓好落实。一会儿,罗主任还要作重要讲话。下面,就做好这两项工作,我讲几点意见。

**首先,关于行评工作,要进一步凝聚力量、提升品质,力争“三连冠”、再创新高。**

近几年的行评工作中,我们在全市服务行业中连续两年获得第一名的好成绩,连续三年被评为“济南市党风行风正风肃纪民主评议满意单位”。可以说,通过开展行评工作,我们职工的职业素养和文明程度,公交的服务品质和保障能力,党

委政府信任度、行业知名度、社会美誉度,都有了很大的提升。

这些成绩的取得,得益于上级有关部门的关心支持,得益于全体职工的共同努力,也源于我们敢于担当、措施得当、执行有力。分析去年的行评工作,值得总结的是,我们重点做好了“四个导向”:一是坚持目标导向,逐级分解责任,加强机制建设,加大考核力度,有效调动起全员参评的积极性。二是坚持问题导向,实施行评检查周通报、周调度制度,制定了问题整改重点承诺事项,并向社会公开,以整改成效赢得市民认可,问题整改电话评议得分98.49分,居全市服务行业第一名。三是坚持需求导向,通过“走出去、请进来”广纳社情民意,规范工单回复流程,提升回复满意率;发挥新媒体等舆论导向作用,广泛传播公交先模事迹及便民措施,公交便民服务理念深入人心。四是坚持评议导

向,明确部门责任分工,注重沟通协调,形成良性互动,有效加强了与评议主体的互动交流。特别强调的一点是,在筛选优质服务对象过程中,我们进行了全方位的宣传引导。电话调查期间,及时发布电话调查注意事项,基层单位结合公交行业特点和实际实行了手机集中统一管理,提高了调查电话接通率和评议满意度。12345群众和企业代表评议得分为96.69分,在全市服务行业排名第一。

党风政风行风民主评议成绩是科学发展观考核的重要内容,全市各级党政机关企事业单位都高度重视。虽然我们取得了行评第一名,同时大家要清醒地看到,今年行评是形势最严峻的一年,我们面临的困难和挑战也最多,主要表现在:一是今年以来我们所属线路全部更换为空调车,尽管我们采取了一系列优惠乘车措施,降低了市民的出行成本,但市民的意见还是

比较大。二是今年以来12345热线工单承办量上升较大,主要是工单回复粗糙、针对同一问题的回复口径不一致等问题,仅1-9月份不满意工单较去年全年增加了5.7倍。而12345热线考核在行评中权重最大,占25%,这对行评将产生相当大的不利影响。三是今年推出了多种移动支付新方式,在使用过程中出现了刷不上卡、重复扣钱等问题,有些问题长期未能解决,市民的意见比较多。四是总公司行评成绩蝉联第一名,部分同志存在麻痹意识和懈怠思想。这些不利因素需要引起我们高度重视。

但我们也不能悲观、气馁、被困难吓倒,我们行评的目标还是力争第一、实现“三连冠”。今年以来我们为市民乘客推出了一系列便民利民服务举措,一会在讲冬运工作时我会仔细分析。前期我们的行评工作打下了坚实的基础,并(下转四版)

# 总公司召开保洁工作会议

本报讯 (谭延蕾) 为全面落实总公司党委关于车辆保洁工作回归车队管理的重要决定,完成保洁划转营运公司管理的平稳过渡,实现车辆保洁工作再上新台阶。11月2日下午,总公司营运市场部组织召开保洁工作会议。各营运公司分管经理、营运管理部经理、分公司服管员、车队服管员、车队服检员,共计100余人参加此次会议。总公司副总经理颜廷虎出席会议并讲话。

会上,稽查大队杨阳队长就当前车辆保洁工作存在的问题进行了分析,并对下一步检查工作重点和检查方向作了说明。

乘客服务中心副主任谭延蕾结合营运车辆卫生管理规定的相关要求进行了业务培训,对今后卫生保洁工作提出了可行性工作建议。

颜总介绍了总公司进行保洁体制改革的背景和意义,传达了石总在保洁试点工作调度会上的重要讲话精神,并对今后车辆卫生保洁工作提出了工作要求:一是要统一思想,提高认识。他强调,公交车是城市服务的重要窗口,车辆保洁工作的质量好坏与不好,事关企业形象和市民乘车体验,同时,也深受各级党委政府的关注。因此,各级管理人员和车辆保洁从业人员要有登

高望远的姿态,心系乘客的情怀,尽快把思想和行动统一到总公司党委的工作要求上来,努力实现保洁工作目标。二是要平稳过渡,及早动手。车辆保洁工作回归车队管理,是一项十分重要的工作,也是我们企业改革、改制迈出的重要一步。各营运分公司、各车队要马上进入紧张的工作状态,对相关人员和工作人员立即进行妥善安排,多走进基层,倾听职工需求,了解职工状态,帮助职工解决困难,让保洁员有归属感。车队要落实责任到人,找出问题和薄弱环节,对标整改。要通过公平、公正、透明的薪酬制度,调动起员工积极性,力争在最短的时间

内,实现车辆保洁工作质的转变。三是要领导带头,齐抓共管。各单位主要领导要亲自抓,分管领导要跟上抓,心往一处想,劲往一处使,汗往一处流,力争打一个车辆保洁工作的翻身仗。各级服务管理人员要注重细节管理,高标准、严要求,按照区域分工责任落实到人。同时,把住运行车辆出门关,坚决做到脏车不上路,让公交车真正成为一道靓丽的风景线。

会后,大家纷纷表示,坚决拥护企业这一重要决策,上下齐心,形成合力,努力提升车辆卫生保洁水平,推动公交事业高质量发展。

## 乘客粗心丢包 司机拾金不昧

本报讯 11月2日下午15点左右,128路驾驶员王鹏驾驶公交车到终点站时,在公交车后座上捡到一个腰包,并立即将其上交给了车队。

通勤与定制巴士分公司一队128路驾驶员王鹏驾车回到终点站打扫车辆卫生时,在车厢后部座位下捡到一个腰包,上交车队工作人员后,发现里边有一个内有五千元现金的钱包、一些单据及一块欧米伽手表,没有任何联系方式。正在车队工作人员想方设法联系失主的时候,一位50岁左右的男子急匆匆地来到了车队,看到腰包立马高兴了起来。据这位刘先生讲,今天是他岳父八十大寿,晚上一家人聚会,打算将这块价值三万多元的手表送给岳父作礼物,结果坐车的时候光顾着玩手机,腰包滑到了座位底下,下车的时候也没有发现,过了几分钟突然发现腰包不见了,立马着急了,不然晚上没法给老婆解释,也没法给岳父惊喜了。也担心被别的乘客捡到,找不回来。在车队,刘先生见到腰包安然无恙,一再向驾驶员王鹏表示感谢,车队高星级驾驶员袁洪雨、杨晨、刘震、陈功强、刘泽鹏、李萍等也对王鹏拾金不昧的行为表示赞扬,并希望广大乘客乘车时注意随身物品。

## 老人乘车迷路 司机暖心帮助

本报讯 (王莉) 10月29日中午,一位老人到了该下车回家的站点,却对周边环境不熟悉,还不停地抹起了眼泪。K49路公交车驾驶员张凯不放心,便把老人接回了车队,最终在车队工作人员的帮助下联系上了家人。

老人是在山东新闻大厦站被一位热心大姐送上车的,大姐告诉驾驶员张凯,老人免费乘车卡上写着:家在浆水泉西路,乘坐49路、145路在浆水泉西路北段下车。张凯让大姐放心,说49路能到,随后给老人找了座位坐下。到浆水泉西路北段站牌时,张凯提醒老人下车。老人起身后表情显得比较紧张,张凯不放心便上前问老人认不认识这里,老人说不认识,他决定将老人带回车队再想办法。

车辆到达黄金山水郡站点后,张凯将老人搀扶下车,扶进站房并安慰老人说:“大姨别着急,到这就放心了。”现场调度员王洪丽给老人倒上一杯温水,和张凯一起耐心询问老人家住哪儿,是否有家人电话。随后老人情绪平稳后从口袋掏出一张纸,上面写着“老人身体不好,经常会找不到回家的路,如果有好心人见到老人请挽留并拨打以下电话”。王洪丽赶紧拨通了纸条上留的电话,对方非常激动并表示感谢,一再要求要留住老人。15:20分左右,老人的女儿王女士来到车队,一再向车队人员表示感谢和赞扬。

事后,张凯帮助老人的事迹在驾驶员中引起热烈反响,驾驶员东志斌、朱秀燕、宋艳平、庞素英、史书栋、辛德勇等知道此事后,对张凯的行为赞不绝口,纷纷表示要积极向张凯学习,努力当好老人的“儿女”,儿童的“家长”,残疾人的“亲人”和外地乘客的“向导”,在提供优质服务的同时,弘扬社会正能量,树立公交新形象。



近日,中部公交公司二队与鲁网小记者开展共建活动。活动中,车队高星级驾驶员杨成文、王红霞等向大家介绍了车辆基本情况、驾驶员日常工作状况、安全乘车知识等。随后,小记者们来到现场调度室,了解了现场调度的操作流程。参观完后,鲁网小记者和家长们一致表示,通过活动加深了对公交的认识。高星级驾驶员王超、董斌、刘军、孙增仙也表示,这次活动有利于形成良好的驾乘关系,今后将进一步加强安全责任感,提升服务意识,努力当好老百姓的“专职司机”。(刘学义/摄影报道)

南部公交公司:

## 开展冬(春)运小食堂厨艺比武活动

本报讯 (何睿智) 为抓好冬(春)运期间小食堂工作,保证职工饮食丰富、健康,11月7日下午,南部公交公司开展了冬(春)运小食堂厨艺比武活动。总公司副总经理金建勇、工会副主席赵德荣亲临现场指导并担任评委,公司班子成员、所属各车队副书记一同作为评委参与了活动。

作为冬(春)运工作的一项重

要内容,南部公交公司向来重视小食堂的建设工作,力求为广大职工不断创造更好的就餐环境。本次厨艺比武的主题是广大一线职工日常最重要的一餐——早餐,具体比赛项目分为主食、小菜及饮品等,各车队小食堂也都派出了精英“掌勺人”。本次厨艺比武活动的成功举办,不仅加强各小食堂之间技艺切磋,更提高了“为职工做好

饭”的积极性,大家纷纷表示受益匪浅。下一步,公司还将继续立足一线职工需求,切实保障好职工权益,助力冬(春)运工作顺利开展。公司高星级驾驶员孔涛、刘桂庆、辛建国、王福荣、芦永刚、李涛等表示,小食堂厨艺比武的举办让自己真实感受到了公司对职工的关怀,自己也将踏实工作,全心全意为市民乘客提供优质出行服务。

## 初冬天寒雨绵绵 热心司机送温暖

本报讯 (尹鹏) 11月8日,“立冬”后的第一个早上,初冬天寒雨绵绵。清晨七时左右,干线公司的101路驾驶员张勇走下车将一位盲人乘客扶进了车厢,乘客连声道谢“又给您添麻烦了!”

车辆到达大观园站时,车外仍飘着雨,张勇见这位盲人乘客下车后,一手拿着盲杖一只手摸索着去打开雨伞,十分不便。张勇便快速下车搀起盲人的胳膊说:“我送你过去”。趁着等信号灯的间隙,张勇冒雨将盲人乘客送过

了路口,又赶紧返回投入到运行中,他的举动得到了乘客的赞扬。原来盲人乘客经常乘坐张勇、徐维玉以及王亚萍等驾驶员开的车,驾驶员们都经常帮助他,逐渐他与很多驾驶员都成了朋友。

“第一次见到这位盲人乘客的时候我就开始注意他了,因为是特需乘客,我就多留意了一下,他每次都在大观园这里下车,过马路很不方便。”张勇说,“乘客曾告诉他由于看不到,来往的车辆一鸣喇叭他就不敢走了,有时候错过好几个

红绿灯也不敢过马路。从那之后,只要当我驾驶的公交车行驶到这个站牌上下客后需要等红灯时,我就会送他过马路,其实扶他过去用不了两分钟也不会影响正常行驶,这位乘客也走的很快,怕耽误车上其他乘客的时间。”

张勇的行为受到车上乘客的称赞,有的还向电视台打电话表扬他,公司高星级驾驶员张得红、赵龙、卫亮、王建、贾志刚、任继忠等纷纷表示向张师傅学习,以实际行动当好老百姓的“专职司机”。

## 两学子归途坎坷 驾驶员热心相助

本报讯 (张耀镇) “你们和我孩子一样的年纪,我的孩子也是15岁,为了安全我得把你们送回学校。”“自己回家晚一点没关系,只要他们按安全我就放心了。”近日,东部公交公司驾驶员高长军师傅的这番话,感动了不少网友……

10月27日,高师傅驾驶115路由西向东行驶到经十路山大路时上来了两名学生,还讨论着怎么从115路终点站到山东现代学院。经过了解,原来两名学生身上没钱了,手机也没电了,两人准备一起从终点站走回学校。从终点站唐治

公交枢纽到山东现代学院还有14公里,看到两个孩子年纪也不大,天又黑又冷,走回去太危险了,高师傅决定让他们跟着自己的车走。等车辆到了终点站,一问才知道,他们才15岁,在外边勤工俭学,身上没有现金,手机没电也不能通过发红包的方式跟乘客借钱。见到这种情况,高师傅直接对他们说:“你们和我孩子一样的年纪,我的孩子也是15岁,为了安全我得把你们送回学校。”

下班后,高师傅开着自己的私家车把孩子们安全地送回学校,回

到家时已是晚上九点多了。高师傅说:“孩子的安全大于天,他们年纪那么小,社会经历太少,万一在路上发生什么情况,不敢想象。自己回家晚一点没关系,只要他们安安全全的我就放心了。”

高师傅的事迹经网络及各大媒体传播,受到了社会的广泛赞誉,同公司的高星级驾驶员王玲、张德强、李在胜、温兴丛、李珂顺、陈钢等知道此事后,也纷纷为其点赞,并表示会尽自己所能,为市民服好务,努力传播社会正能量,树立济南公交的良好形象。

## 乘客亲写感谢信 手动点赞驾驶员

本报讯 (韩龙) “工作人员一再说不用放在心上,只是下次一定要注意,但是在我心里却是万分感谢,我是一名在济南工作的黑龙江人,包里有身份证及其他重要物品,如若丢失会带来很大麻烦,多亏郑老师拾金不昧,让我找回失物。通过郑老师的善良举动,我能感受到贵公司员工的高尚素质,也让我乘坐贵公司的车有一种幸福感……”11月1日上午,乘客赵先生将一封手写的感谢信送到济南公交干线公司二队车队办公室,感谢BRT3号线驾驶员的拾金不昧的高尚品德。

原来,10月27日乘客赵先生乘坐BRT3号线时,不慎把随身的手包落在车座上。BRT3号线驾驶员郑红在收车后发现了乘客丢失的手包便立即与同事王琳弟、朱玉清、周贵智、张连勇、韩道庆等共同寻找失主信息,并积极联系失主,几经辗转终于联系上了失主赵先生。赵先生来车队领取自己丢失的手包时激动地向驾驶员和车队工作人员表示感谢。11月1日,赵先生再次携带手写的感谢信来到车队向驾驶员和车队表示感谢。

赵先生在感谢信的最后写到“正所谓,‘地势坤,君子以厚德载物’,我相信贵公司有这样优秀的职工,有这样优良的传统,一定会越来越好,我们的城市文明一定会因为你们的努力而更加耀眼。”

## 齐心协力做好 车辆保洁工作

本报讯 (李刚) 近日,济南的天气时雨时晴,地处城乡结合部的六队站点紧邻混凝土灌装站,在这样的天气下,场站内是“晴天土为霾,雨后和泥丸”,这给车辆清洁工作带来了极大的困难。

天气渐冷,白天渐短,为了给市民乘客提供整洁的乘车环境,保洁员每天都早出晚归,努力把公交车卫生打扫好。在这群忙碌的橙色身影当中,大家突然发现了一抹“靛”色,原来是车队服管人员。

自11月1日保洁划转车队管理后,经过走访,车队管理人员了解到有部分保洁员面临到期辞职的情况,同时还有一名外聘保洁员做了摘肾手术,清洁车辆时明显体力不支,多次要求辞职。为保持保洁员队伍的稳定性,度过交接时期暂时的难关,服管员一面耐心地进行劝慰,一面塌下身子帮助清洁打扫车辆。除做好服管工作外,每天都加班加点帮忙达5.6个小时,大家看在眼里,暖在心里,深受感动。在她甘于奉献,积极发挥党员模范带头作用下,待岗的驾驶员、学员也纷纷加入了“义务保洁员”的队伍之中,大家尽全力克服种种困难,争取车达到清洁卫生的标准。

“青年的思想愈被范例的力量所激励,就会发出强烈的光辉。”驾驶员刘爱民、艾名川、杨庆芹、张敏、姜涛、王超等纷纷表示,一定以实际行动向榜样看齐,以服务市民乘客为使命,做好老百姓的“专职司机”。

## 提升专业技能 助力行评开展

本报讯 (耿家灏) 根据冬(春)运工作部署,干线公司一队积极组织驾驶员召开各线路冬(春)运安全、服务专题讨论会。

会议上车队结合近期发生的典型事故、投诉,对各线路运行中存在的违规操作、违章等现象进行了分析。驾驶员张红、方传鑫、谢琴、刘文彬、张晓臣、仇俊美等根据自己的工作经验对各项安全、服务隐患,如起步关门、侵占非机动车道、强行进站等现象提出规范操作建议,使大家对运行中诸多陋习形成的心理状态和后果有了清晰的认识,为广大驾驶员保持平稳心态打下良好思想基础。在讨论会中,大家还总结了许多“小金句”,如关门看三秒,照顾老弱小;绿灯代表通行,不代表安全;当违章成为习惯,事故发生也是必然;礼让电瓶车,运行少烦恼等。

通过这次整改陋习讨论会,进一步端正了驾驶员的服务理念和安全观念,大家一致表示要坚决改正陋习,杜绝违章,减少事故投诉,坚持问题导向,深入整改落实,为今年行评取得好成绩贡献力量。

## 南部公交启动车辆保洁“一号行动”

本报讯 (何睿智) 按照总公司改革试点方案要求部署,保洁工作及人员划归营运公司开展与管理。接到指令后,南部公交公司立即行动,积极落实各项工作。

公司第一时间召开了相关工作调度会,细致部署了保洁人员接收相关工作,要求所属各单位高度重视,认真细致地执行好试点任务。调度会后,各车队分别以不同形式邀请保洁人员开展了见面谈心会,

就如何做好保洁工作展开了深入交流。见面谈心会后,公司上下立即开展集中行动,打响了新组合新工作“第一枪”。

各车队迅速组织保洁人员,按照创城标准开展了一次代号为“新面貌”的卫生清理“一号行动”。行动中,公司机关及车队管理人员同保洁人员一道,“撸起袖子加油干”,对每一辆车进行了认真、细致地清理。同时,公司还组

建了专业冲顶队伍,专门清洁平时易被忽视且有一定工作难度的车辆上顶等处。在各项务实工作中,管理人员与保洁人员勠力同心,向着共同的目标齐头并进。公司高星级驾驶员李学慧、李浩、王明峰、佟磊、孟苓菲、马超等表示,自己也将与保洁工作人员团结协作,共同维护好车辆卫生,努力为市民乘客打造一个更加温馨、舒适的乘车环境。

## 一心一意为乘客 锦旗送给公交人

本报讯 近日,来自幸福花园小区的居民代表将锦旗送到了东部公交公司工作人员的手中,表达了对公交的感谢之情。原来,为解决家住幸福花园小区学生上下学交通出行困难和家长没空接送孩子的烦恼,公司主动联系学校和社区,积极协商,为学生开通了定制公交线路,极大地方便了学生及家长的日常出行。

自推出定制公交业务以来,公司积极组织管理人员、高星级驾驶员及青年团员走进周边大型社区、学校及写字楼,现场向市民乘客演示网上定制公交使用方法,详细询问市民的意见建议,并认真做好信息反馈,通过反复协商线路时间、线路班次及线路走向,先后开通了S86、S87路等24条定制公交线路,得到了市民乘客的一致好评。

下一步,公司也将继续贯彻落实好总公司有关工作要求,坚持“市民有需求,公交有响应”的工作导向,加大推广“爱巴士”定制公交业务,争取吸引更多的市民选择公交绿色出行。公司高星级驾驶员刘兰广、刘凯、宋兴国、王振凤、陈松、徐国林等也纷纷表示,要全心全意当好百姓的“专职司机”,为市民乘客提供更加优质的出行服务。



冬(春)运即将拉开帷幕,西部公司所属四队迅速动员车队全体职工,结合行评工作的要求投入到冬运工作中来,努力为市民提供便捷、安全、舒适的公交出行服务。驾驶员张安杰、马现岷、赵世谕、李姣、刘玉泉、霍隽华等人纷纷表示,高星级驾驶员要继续发挥模范带头作用,不怕苦不怕累,进一步增强服务意识,提高服务水平,确保冬(春)运各项工作及行评工作的顺利开展。(耿燕/摄影报道)

(上接一版)且取得了不错的成绩。只要我们一心一意为乘客,时刻保持清醒的头脑和谦虚谨慎的态度,认清形势、查漏补缺,就一定能在2018年度行评工作中继续“卫冕”、再创佳绩。下一步,我们要重点做好三个方面的工作:

**一是提高政治站位,提升服务品质。**贯穿党的十九大报告的一条主线,就是坚持以人民为中心的发展思想。对我们公交行业而言,坚持以人民为中心,就是要倾听乘客心声、了解群众出行需求、自觉接受社会监督,始终站在乘客的立场和角度考虑、处理问题,把我们的公交车厢、站台设施当作向市民发出的承诺书,遵章驾驶、文明行车;要坚持以市民乘客满意为第一标准,不能牺牲乘客的利益,要为乘客提供贴心、优质、高效的出行服务,使人民获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。各营运公司要把均衡运行、安全驾驶、优质服务管理、为市民提供便捷、舒适的乘车服务作为基本准则,采取有效措施满足市民出行需求。维修公司要重点做好车辆维修保障,加强冬季车辆养护,杜绝车辆故障抛锚现象,减少乘客投诉。供电公司要加快推进充电站和充电桩建设,确保满足纯电动公交车用电需求。旅游公司要发挥公务班车宣传阵地作用,宣传济南公交便民措施和良好的企业形象。稽查部门要加大安全行车和微笑服务检查力度,各营运公司要狠抓服务提升工程,锚固好服务模式,驾驶员要坚持微笑服务,开门主动问“您好”,让乘客感受到“如沐春风”的温暖。今年行评中新增“优化营商环境”评议(占比15%),IC卡发售窗口和96190热线要提升服务水平,进一步简化优化办事流程,提升服务效率,优化服务环境。

**二是层层压实责任,形成监督问责机制。**根据济南市2018年度行评意见,下一步总公司将和各部室、有关单位签订行评目标责任书,各单位也要层层压实责任,将每一项任务落实到位,责任到人。行评办公室要主动协调对接,推动牵头领导和责任部室制定分项落实计划。尤其是主要责任部门必须切实负起责任,准确理解行评文件精神,弄清楚所负责的考核标准、分值比例和“主攻方向”,联合其他部门“协同作战”,明确时间节点,责任落实到人。纪委和督查室负责做好各项工作的督促落实,加大问责力度,对于问题整改不及时、不主动、不到位,工作中本位主义严重,推诿扯皮,影响行评成绩的责任人,要严肃问责,情节特别严重的将予以解聘或降职使用。

各单位、部室要根据行评实施方案,抓紧筹划有关工作。尤其是对党代表、人大代表、政协委员、党风监督员、特邀监察员、省市机关干部等评议主体,要提前通过电话问询、上门服务等方式征求意见。其他工作也要尽快着手,热线已经对各单位上报的4万名服务对象信息进行电话模拟调查,各单位要针对电话调查中存在的问题,加强宣传引导,引导其主动为公交点赞。

**三是主动沟通交流,做好正面引导。**班子成员和各级党政领导,要按照行评责任分工,主动联系有关部门征求意见,能解决的立即办理,不能解决的要把实际困难讲清楚,争取社会各界的理解和支持。要认真研究今年行评的变化,加强与12345市民服务热线的沟通交流,主动上门了解需求,解惑答疑。集中评议期间,基层公司、相关

部门要继续开展服务进社区活动,宣传公交便民利民措施。宣传部门要策划阶段性宣传主题,利用平面媒体并发挥微博、微信新媒体作用,加强有针对性的宣传、重点宣传和特色宣传。继续做好行评期间加倍考核工作,激发全员参与行评工作的热情。

**第二,关于冬运工作,要进一步振奋精神,全力以赴完成各项保障任务。**

**分析今年的冬运工作,我们有五个方面的有利条件:**

一是8-9月份各单位新签驾驶员200余人,招录站务员83人、分配实习驾驶员140余人,人员储备相对较为充足。同时,今年9月份总公司克服困难完成了调资工作,职工待遇有了较大幅度的提升,职工积极性、工作干劲进一步增强。

二是我们今年陆续投入1039辆新能源及清洁能源车辆,总公司的车辆装备水平有了大幅提升;同时,我们有11处场站正在建设充电设施,随着建设工作的推进,充电保障能力有望得到较大幅度提升。

三是我们推出了一系列便民利民惠民服务举措。推出了济南史上最大规模线路延时工作,涉及线路152条。推出了绿色出行卡、济南云公交卡和支付宝、微信、银联、京东等智能移动支付方式,开展了贯穿全年的优惠乘车活动。联合滴滴出行推出了“爱巴士”网上定制公交,为市民提供“点菜式”服务。深化一次办成改革,简化IC卡和学生卡办理流程,市民出行更加便捷。大多数市民对我们的努力还是给予称赞和好评的。这是主流,大家要坚定信心。

四是企业改制工作有序推进,有助于发挥市场在资源配置中的决定性作用,增加企业发展活力和后劲,盘活公交资源,为企业赢得更大发展空间。近期我们开展了保洁改革试点和划转工作,企业改制工作迈出了实质性第一步。

五是在往年冬运工作中积累了一定经验,尤其是在往年极端低温天气中,我们准备充分、保障到位、应对得当,圆满完成了公交保障任务,得到了各级领导的充分肯定,积累了应对极端低温天气的宝贵经验。

**同时,也要看到我们面临的不利因素:**

一是今年冬运期间仍然要面对可能出现的天然气“气荒”局面,3000多台天然气车辆加气面临严峻考验,会对我们的营运组织带来一定影响。

二是随着新能源车大量投入运营,新技术、新工艺的应用,车辆维修保养的标准要求更加严格,车辆保障难度进一步加大。

三是近年来低温、冰雪、雾霾等异常天气频发,对我们的营运组织、应急指挥、物资及后勤保障等工作带来较大挑战。

四是我们的服务保障工作还有不到位的地方,距离各级领导和广大市民的要求还有一定差距。同时,我们个别管理人员的思想认识、境界水平、政治站位、担当精神、大局观念偏弱,市场意识、效益意识、竞争意识、节约意识、服务意识淡薄,主动作为、勇于奉献的思想还需要大幅提升。

这些不利因素,我们必须高度重视,认真研究解决办法和应对措施,将不利影响降到最低。

围绕冬运,我们要重点做好以下几方面工作:

**一是深化营运秩序管理,让市民乘车有尊严。**冬运期间,公交运行环境复杂、客流变化大,是我们营运生产面临困难最多的时期,同时也是行评的关键节点。各级营

运管理部门要搞好客流调查和预测,加大上站上线调查,掌握第一手资料,在大数据分析的基础上,科学编制好行车作业计划;要突出计划的刚性、严肃营运纪律,落实准点发车,严格控制运行间隔,大幅减少站点留客和串车现象的发生;要充分发挥智能调度系统尤其是云系统的作用,采取灵活、有效的调度形式,合理调配好运力,努力调控好线路运行秩序,尽可能满足乘客出行需求,减少乘客候车时间。营运部门、各有关单位要拿出足够的人员、精力仔细研究客运市场,对涉及外部竞争的线路,要做好功课、下足功夫,采取有效措施,以市民乘客需求为导向,在班次和票价上、在争取更多客流上,多动脑筋、多想办法,确保我们在竞争中立于不败之地。春节前后,我们还将面临春运的考验,希望营运部门和各营运公司密切关注主要交通节点的客流聚集情况,做好客流疏散工作。

同时,结合行评工作要求,继续抓好微笑服务工作,引导驾驶员自觉做到规范服务、礼貌待客,努力打造温馨和谐的车厢服务环境,用我们的真诚换取乘客的理解与尊重。为保持一线驾驶员充足,冬运期间,要严格病事假、请销假管理;人力资源部要安排好劳动预备驾驶员的培训、考试等工作,及时将合格驾驶员投入运行一线,保障营运公司的用工需求;各营运公司也要充分挖掘人力资源潜力,通过科学配班、合理调度,解决好部分驾驶员劳动量不足的问题,进一步提高劳动生产率。总公司机关各部室要积极配合,多深入基层一线,努力帮助基层解决实际困难。

**二是夯实基础管理,确保安全生产形势持续稳定。**要深入贯彻《安全生产法》等相关法律法规,坚持法治思维、底线思维,落实总公司各项安全管理制度;坚持“党政同责、一岗双责、齐抓共管、失职追责”的安全责任体系,层层签订冬运安全责任书;扎实开展风险辨识和隐患排查治理,双重预防体系建设。各单位要针对性地做好从业者、尤其是新定车驾驶员的安全培训教育工作,提高从业者的操作技能。重点管控从业者的不安全行为,继续加强“情绪管理”建设,培育自尊自信、理性平和、积极向上的从业者心态;后方单位要继续加强停车场、加油(气)站、充电站(桩)等重点要害部位的安全防范。

今年以来总公司新开线路、调整线路频繁,推出了S类定制公交线路。营运单位要重点做好这些线路的风险辨识工作,排查过程中要全面、细致。要认真吸取重庆万州公交坠桥事故教训,特别是线路途经南部山区,途径河流、水库、大桥的单位,要针对对驾驶员对于方向的把控,应急突发情况进行培训,要教给我们的驾驶员如何妥善处理;各级安全管理人员要静下心来思考如何做好预防工作,对风险点,各操作环节制定措施,进行有效管控,防患于未然,继续保持总公司安全形势持续稳定。

**三是加强协作配合,进一步做好后方保障工作。**各单位、各部门要加强支持与配合,确保后方保障体系高效运转。维修公司要以一线运行需求为导向,加强车辆维修保养和应急抢修,配合做好“暖车”等工作,重点做好新能源车辆的运维,确保冬运期间车辆技术状况良好。物资公司要认真总结以往冬运工作经验,确保燃料、材料、配件的供应,坚决杜绝因燃油、燃气供应原因造成的线路停运事故。要针对可能出现的“气荒”局面,提前制定预案,积极与相关气源公司对接,确保天然气安全供应。尤其

要做好夜间排队加气的应急预案,做好加气人员的后方保障工作。供电公司要做好充电设施检查维护,确保充电设施技术状况良好,做好低温天气下纯电动车的充电保障工作。各级技术管理部门要加强员工技能培训,提高驾修人员的车辆使用和维修技能;落实好驾驶员一日三检、修理工一日一检工作,及时发现并消除故障隐患,确保车辆完好率达到98%以上;同时,继续深入开展节能降耗等工作。信息管理部门要全力做好总公司信息网络的维护保障工作,确保信息系统不出问题。要抓好小食堂工作,冬运就餐补助要专款专用,保证职工吃热、吃饱、吃好。其他相关单位和部门要做好车辆保洁、供热取暖、食品药品供应等工作,切实做好一线职工的后勤保障工作。

冬运期间,各单位要按要求做好国有企业党建专项考核迎查工作,继续深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神,严守政治纪律和政治规矩,根据改制进程推动“党建入章”,严格落实党委理论中心组学习制度;各级党组织要充分发挥战斗堡垒作用,进一步调动发挥广大党员的先锋模范作用,推动冬运工作更好地开展。各单位要组织开展好冬运竞赛,充分调动全体员工的参赛热情。各级宣传部门要加强与新闻媒体的沟通,结合行评工作,组织开展好各类文明创建活动;注意挖掘和宣传期间涌现的先进典型,营造良好的舆论氛围,树立公交良好社会形象。

除了日常工作外,今年我们在企业改制、线路延时、定制公交、移动支付等工作中,做了大量细致有效的工作、付出了艰辛的努力,圆满完成了上级交办的各项目标任务。在此,我也代表总公司党委向全体职工表示衷心的感谢和亲切的慰问!

今年以来,在市党委、市国资委、市财政局的指导下,我们一直在研究改制工作,预计年底前完成。近期我们也在一直协调资金和补贴机制问题。改制后,长期困扰我们发展的资金、场站等难点问题有望得到解决。近期我们的工作目标主要包含以下几方面:一是向上级主管部门积极争取财政补贴政策,为企业持续发展营造良好的政策环境;二是增加企业内部尤其是三产单位的造血功能,提高辅业市场竞争和反哺主业的能力;三是落实全面预算管理,节约成本开支,提升经营管理质量;四是提高公交出行分担率,将主业做大做强,实现企业良性健康发展。这是我们改制的目标,也是我们下一步努力的方向。告诉大家这些目标和工作重点,主要目的是,让大家关心、关注我们企业的发展动态,将思想和行动统一到总公司决策部署上来。在实际工作中也能够群策群力,为企业发展出谋划策。我也坚信,通过改制工作,明年我们的各项工作会上一个大的台阶,公交未来的发展前景也会更加广阔、美好。

希望大家以抓铁有痕、踏石留印的精神,敢于担当、自奋扬蹄,进一步提升公交服务能力和保障水平;继续发扬公交人吃苦耐劳、敢打硬仗、能打胜仗的精神,精诚团结、攻坚克难,以更加饱满的工作热情,圆满完成行评和冬运各项目标任务,向全市人民群众交上一份满意的答卷!

最后,希望大家在紧张工作的同时,注意劳逸结合,合理安排好工作休息时间。祝大家身体健康,工作顺利。

谢谢大家!