

# 以品牌为引领 赋能美好出行

## ——“河东公交”“河东出租”提升品牌服务质量纪实

□记者 樊朋展 刘凯华 见习记者 张蕊彤

岁月不居，时节如流。转眼间，中心城区客运服务质量大提升活动已实施一年。一年来，在市委、市政府的大力支持下，市交通运输局以开展中心城区城市客运服务质量大提升活动为引领，通过统一标准、榜样引领、服务提升等一系列举措，致力于建设更加便捷通畅、更加安全舒适、更加多元灵活的“河东公交”“河东出租”两个城市出行服务品牌，为美好出行添彩、为城市发展赋能，让城市出行生活更美好。

一年间，穿梭于大街小巷的1800余辆出租车、400余辆网约车和700余辆公交车，既是高考期间免费助考的雷锋车队，又是疫情防控中深夜接送医护人员回家的“摆渡车”，还是昼夜不停为市民出行保驾护航的转运车……无论日常生活还是关键节点，这股力量总是静默地、无声地改善着我们的生活。

### 统一标准 挥好服务“指挥棒”

“中心城区城市客运服务质量大提升活动是市交通运输局党组书记、局长薛玉马与党组成员长期酝酿、审时度势、高位推动并持续强化的一项重点工作。”市交通运输局相关负责人说，如何让每一辆公交车和出租车能进入角色达成统一的共识？实施服务标准化是必经之路，也是关键一步。

2022年2月中旬，市交通运输局组织下沉干部，督促指导市公共交通公司、9家出租车公司及12家网约车公司，开展了为期1个月的标准化服务培训，相关驾驶员人手一本服务标准化手册，就此开启了服务标准化制度的征程。其间，相关企业还对辖内3000余名负责人和工作人员、车主、驾驶员完成了两轮沉浸式教育培训。制度健全了，考核通过了，如何在运行中得到有效执行？

“为了使新制定的标准能够更好地落地，我们建立包干联系制度，成立109人的包联工作组，每天走上街头，走进企业，督促开展安全例会、岗前教育、沉浸式教育培训、源头整治等工作。”市交通运输综合行政执法队队长、中心城区城市客运服务质量大提升活动创建工作专班主任尚晓峰说。

在此基础上，对于从业人员相对不稳定的出租车行业，交通运输部门则付出了更多精力。

包联人员按照每人包联20辆左右巡游出租车的原则，重点细化、网格化包联巡游出租汽车和网约车，督促驾驶员及车辆严格按照标准化服务运营，并坚持每天开展视频巡检。截至目前，对视频巡检中所发现的4700余次不文明行为，全部及时作了整改教育。其中，停运整改车辆达530辆。

47岁的牛志峰，是13路公交车的一名老驾驶员。“河东公交”服务品牌创建工作开展以来，他在车辆转弯时，总会提醒乘客扶好站稳；面对乘客咨询，总是面带微笑，及时答复。“中心城区公交这一年的改善有目共睹，尤其是乘客在中途站上车时，驾驶员都会热心打招呼并

说‘你好，欢迎乘坐’，这让人感觉很贴心。”市民王女士评价。

### 选树榜样 服务质量再提升

公交服务的对象是乘客，要使车厢成为传播精神文明的阵地和展示公交形象的窗口，就要营造崇尚先进、学习先进、争做先进的良好氛围，达到“以点带面，整体提高”的效果，推动整体服务水平的提升。

“最美驾驶员”评选活动开展得非常棒，对打造‘河东公交’‘河东出租’两个城市出行品牌很有现实意义。”薛玉马说，自活动开展以来，市公共交通公司和各出租车公司、网约车公司掀起了“看齐榜样、学习榜样、争做榜样”的良好氛围。经过严格遴选后，最终推荐了20名一线驾驶员予以表彰。

2路公交车驾驶员王晓峰就是其中一员。自从被选树为“最美驾驶员”后，他更加努力，经常利用休息时间跑遍全城，牢记各条公交线路沿线街道、机关、学校、商场、旅游景点分布情况，对乘客的询问做到有问必答。

在王晓峰等榜样的带动下，运城城市客运行业先后涌现出一大批优秀驾驶员。市交通运输局疏通企业和管理部门信息渠道，组织专人收集汇总相关好人好事，每月下发文件表扬通报。

刚刚入行不久的“90后”“的哥”陈福平就在这些榜样的感召下，加入了志愿车队。26路公交车驾驶员孙雅兰路遇1辆三轮车着火，毫不犹豫停车取下随车灭火器奋勇灭火，在社会上引起热烈反响。

公交车、出租车一路行驶，运送的是乘客，传递的是文明。近年来，类似的好人好事被广泛宣传，不仅成为运城交通运输系统全员向善的“风向标”，也带动了一批又一批市民加入“做好事、当好人”的行列中。

在“德耀河东”运城市第七届道德模范暨2022年度“百名最美运城人”颁奖典礼上，中心城区公交车和出租车驾驶员就有8人受到表彰，“的哥”王国强更是荣获2022年山西省五一劳动奖章。

### 服务创新 便民惠民更暖心

除了服务质量的提升，公交车的“硬实力”也在不断

增强。活动中，市交通运输局在把公交服务标准化制度落实好的同时，聚焦市民群众的“急难愁盼”问题，着力在“便民出行、为民服务”上下足功夫，为城市通勤效率的提升打下坚实基础。

目前，中心城区有3家公交企业787辆公交车，公交线路45条，运营线路总长度1000.4公里，公交站点500米覆盖率达96.8%。如今，中心城区的公交线路四通八达，但运城交通人并没有满足现状，而是以群众需求为导向，不断创新运营模式，发展了常规公交、定制公交、夜间公交等多种模式。

仅2022年一年，就完成了1路、4路等9条公交线路的优化调整，线路总里程同比增加56公里，有效填补了公交线网的空白区，减少了线路重叠，线网布局更趋于科学合理。同时，开通我市首条旅游公交专线116路，开启了“交通+旅游”出行新模式。

信息时代，运城公交和出租车更是顺势而上，以数字化转型的强大势能，为广大市民提供高效、安全的出行体验。数据显示，2022年，乘坐公交使用移动支付的人次达1100余万，乘客出行更加省时、省力。与此同时，“运城微公交”公众号、“车来了”App等平台的上

线，也在不断帮助乘客实时掌握公交信息，节省出行时间，提升出行效率。

此外，市交通运输局还专门为不善使用智能手机的市民提供“95128”出租车约车服务。作为全省较早开通出租车约车服务的城市，我市“95128”出租车约车服务平台经多次升级改造，目前已成为可通过电话、App、微信小程序等多渠道约车服务的综合平台。2022年，“95128”平台线上约车超69万单。

从让每一名驾驶员成为建设交通强市、弘扬关公文化、倡导文明出行的宣传员，到让入职培训内容深入从业人员的内心，再到加强动态监管及表彰优秀“司机师傅”，激励更多驾驶员进一步提升服务质量……2022年，“河东公交”“河东出租”的服务质量迈向新高度。

“品牌创建是一个只有起点没有终点的实践过程，是一项只有逗号没有句号的永恒课题，也是一场久久为功的幸福接力。今年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，运城交通人将顺势而上、接续奋斗，不断拓展广度、突破深度、提升温度，笃行不怠惠民生、暖民心、增福祉。”薛玉马说。



全新换装的新能源运城公交



出租车价格透明公开



市民展示智慧公交线路信息



整装待发的运城公交人



11



12



13



14

### 图片说明：

- ①表彰“最美驾驶员”
- ②智慧交通信息指挥中心
- ③出租车司机服务培训
- ④公交车司机服务培训