



盼城市客运“行标”早出台

薛兴海

大力发展公共交通，建立发达的城市公共交通系统是有效缓解交通拥堵、提高居民生活质量、提升城市综合竞争力的重要途径。同时，能源资源节约和生态环境保护又对城市公共交通发展提出了紧迫要求。国际城市交通发展实践表明，在城市交通出行比例中，如果有1%的小汽车出行人转向乘坐公共交通工具出行，可使城市交通总能耗降低0.8%，节省原油60多万吨。城市发展必须走以公共交通为主体的集约化发展道路，大力推动低碳、高效、大容量的公共交通系统。但目前我国对什么是发达公交、什么是优秀公交缺乏统一的评判标准和依据，需要以科学发展观为指导，建立一套科学的评价体系。

按照评价对象不同，建立科学评价体系可以分为两个层面，一是对政府提供公共交通整体服务水平的评价；二是对企业公共交通运营服务水平的评价。

从系统角度考虑，城市公交服务包括网络的基础设施、现代化的运输装备、智能化的信息平台、综合化的管理体制以及人性化的运输服务等。因此，科学评价体系的建立应覆盖便捷性、安全性、舒适性、可靠性、节能环保等评价指标，运用模糊综合评价法、层次分析法等评价方法进行系统评价，同时聘请第三方测评机构，依据企业服务评价指标对各公共交通企业的服务质量进行定期测评，出具评价报告，通过网络及相关媒体对评价结果予以公示。

同时，城市公共交通服务水平科学评价体系可以纳入到政府官员的考核评价中，从而进一步落实城市公共交通优先发展战略。评价结果可运用到经济补贴、激励与约束环节中，发挥经济杠杆对企业的调节作用，也可运用到公共交通经营企业的市场准入与退出机制中。

对企业评价的主要目的是引导和促进城市公共交通服务水平的提升，提高城市公共交通的吸引力，使百姓愿意乘公交、更多乘公交。引导公共交通企业落实“公共交通优先、公共交通优秀”同实现公共交通企业经营效益和价值结合起来，把评价结果作为公共交通经营者评先创优的依据。

交通运输部正在组织制定城市公共交通发展水平评价准则和服务质量评价方法等标准，并将于近期推出针对城市公共交通发展水平的评价体系和针对公交企业服务质量的考核办法。与此同时，在交通运输部的大力支持下，全国城市客运标准化技术委员会城市公共汽电车专业工作组正联合国内城市公交企业、厂家、协会、高校及标准化研究机构，编制城市公共汽电车国家标准、行业标准，逐步梳理和完善城市公共汽电车专业的标准规范框架体系。

（作者系济南市交通运输局副局长、市公交总公司党委书记、总经理）

图说



济南公交开展便民服务进社区活动



驾驶员进行微笑服务礼仪展示



驾驶员当乘客的义务导乘员

本版编辑 牛瑾 本版摄影 赵东云

济南市公共交通总公司作为准公共产品的提供者，始终关注自己承担的社会责任。为此，他们不断改进创新，在创新管理、创新服务、创新成本控制等方面走出了一条适合自身发展的道路——

责任铸就品牌

——济南市公共交通总公司科学发展纪实

本报记者 姜帆 管斌

呈现出自我加压、自我管理的喜人景象。

很多大学生都愿意投身到第一线工作，因为从驾驶员做起，有良好的工作表现，就可以通过考试进入公司的管理岗位，不断提升自我发展空间。

公司先后组织了5次大规模后备管理人员应聘活动，300多名职工借这条“人才快速公交道”走上了各级领导和管理岗位。

星级制度实施没过多久，又发现了新问题。激励机制让很多人受到鼓舞，但是还有一部分人就是不理这茬。

于是，星级激励管理的模式又增加了一条“星级线路”。每一条线路是一个团队，这样就形成了员工互帮互助的氛围，调动起职工自我管理的热情。

目前，济南公交的星级线路已超过40%，星级驾驶员超过87%。

服务创新：处处体现责任意识

窗口行业要承担服务责任，企业要承担民生责任和对员工的管理责任，济南公交在服务创新中处处体现责任意识

公共交通是社会风气传播的载体。济南公交是拥有11200多人的国有大型企业，日均运送乘客240多万人次。近年来，他们通过开展微笑服务活动，加强车厢文化建设，引导市民文明乘车，使“十米车厢”成为传文明、提素质、促和谐的流动道德课堂，成为播撒文明

的窗口，彰显德行的舞台。同时，也把公交人一张张绽放的笑脸化作整个城市摇曳的花蕾、律动的风景。

2012年5月9日，济南公交在全国首创“守时公交”服务，公开放布20条郊区线路出行时刻表，承诺到站时间前后误差不超过1分钟，使市民出行可计划，乘车有尊严，服务上水平。

2012年济南公交服务合格率达到96.75%，乘客满意度平均达到92.86%。

济南公交还十分注意给职工营造舒适、温馨的工作环境和休憩环境，让职工在工作中有幸福感，在生活中有归属感，在社会上有自豪感。他们提出“让乘客满意、让政府放心、让员工快乐”的企业文化。

前两年，公司领导看到公司的基本工作都已到位，但是还经常有一些事故发生。如何防范呢？

通过调查研究，济南公交发现这些事故多数与职工的情绪状态有关。之后他们创新总结出了“情绪管理法”。2010年12月，这个以人文关怀为基础的员工情绪管理法还获得了第十七届国家级二等企业管理现代化创新成果奖。

目前，济南公交围绕“情绪管理”做文章，实行了动态管理形式，通过制作驾驶员心情指数“晴雨表”，建立“BRT驿站”，成立“啄木鸟”小分队，开通“知心大姐”热线，设立“职工情绪调节室”，引进“人体生物钟”三节律观察和防控机制，设立“队长信箱”和职工心理健康咨询热线，建立心理培训制度和“情绪管理”问题解决档案等形式，使全体职工能够在舒心、快乐的氛围下开展工作。

科学规划：实现成本控制创新

成本控制需要体制机制，更需要科学规划、科学设计。例如人车比，这需要科学测算，保证效率最高

济南公交在成本控制上狠下功夫，实现定额全覆盖，让每个人每件物品都发挥作用，成本控制方面在行业内处于领先地位。

济南公交不断改革创新，注重现代科学技术、信息技术和管理手段的运用，不断提高自主创新能力。

济南公交积极组织对公共交通相关标准及研究项目的立项，推广应用先进科研成果，大力发展绿色公交，积极促进行节能减排，推进清洁公共汽车的开发和使用。

加强战略研究。济南公交成立了公共交通研究院，开展TOD战略研究，将公共交通引导城市发展的思想融入城市规划、建设和管理中，为BRT线网规划及运营管理提供数据支持，使公司科技管理逐步规范化，并逐渐向科学化和智能化的方向迈进。

济南公交积极推进智能公共交通系统，实现车辆调度的可视化、网络化、智能化，目前总公司信息平台已发展成为融合企业信息、运营生产、安全管理、后方保障、乘客服务、基础设施6个子平台为一体的大型共享信息平台。

特写

雪天行车情殷殷

本报记者 管斌

夜里下了大雪，公交车能按时开出吗？12月29日早上4点多，记者就来到位于英雄山路226号的4路车场站。放眼场站，到处灯火通明，公交员工们都在忙碌着。

驾驶员马萍妮5点要开出首发车，知道下雪了，不到4点就早早地来到场站。她用抹布蘸着热盐水，擦着前挡风玻璃上的冰雪。

马萍妮32岁，已开6年公交车，是优秀的驾驶员。“您这么早就来做准备工作！”马萍妮回答说：“遇到恶劣天气就得早点来。我们队的领导，公交总公司的领导，早就到路上查看路况了，还要组织人员到各站点撒防滑沙等。”

马萍妮驾驶着4648号车出发，5点准时到达首个站牌重汽技术中心站。她微笑着说“您好”，亲切地向乘客致意。有位老人走过来，马萍妮忙上前搀扶：“刘大妈慢点。”老人常坐这辆车，都成熟人了。老人关心地说：“妮啊，路上有冰雪，沉住气开，心里稳，就不怕路上滑。”

车厢内暖融融的，给人春天般的感觉。



巡线员在进行线路排查。

与节能标兵谈节能驾驶

本报记者 姜帆

12月28日，济南市雨雪交加，我们来到济南公交公司一分公司，见到了节能标兵张健和方健。我们说明了来意，节能标兵张健感觉很没面子，同时，张健碰了碰方健，“让方老师说吧”。方健微笑着说：“让健哥先说吧”。一个叫老师，一个叫哥，你俩谁年轻呀？”

张健调皮地说，“他叫我哥，是我比他大一岁，我叫他老师，是尊重，因为只有尊重对手才能战胜对手！”

他们开心地回忆起他们之间的一次较量。

2010年5月，济南公交一分公司首届节能驾驶技术比武中，一分公司三队张健和一分公司五队49路驾驶员方健，分别作为各自车队的先进典型参加了比赛。结果方健夺冠，以百公里单耗15.56升的成绩拿了第一名。张健得了最后一名。

公司对方健的驾驶操作进行了总结，

并推出了以方健名字命名的“脚轻、手快、多滑、少带”安全节能操作法。

惨败的张健感觉很没面子，同时，方健操作法也给他极大的触动。“他行，我为什么不行呢？”从此，方健成了张健赶超的目标。

2011年8月，在济南公交总公司举行的驾驶员第一届节能技术比武中，张健获得了亚军，老师方健第四名。前三名被选送参加全国的比赛。在北京举行的2011全国城市公交客车节油技能大赛中，张健获得全国比赛的第一名。

老师方健并不气馁，2012年9月，在济南公交总公司举行的驾驶员第二届节能技术比武中，方健超过张健得了第二名，全国冠军张健屈居第三名。

下次比赛谁能战胜谁？不好说。

方健是2002年调入济南公交公司

的。2009年10月，公司换上了舒适先进的新车，有很多功能大家都不会用，这激起了方健的好奇心。同时，公司把节能减排的目标也提了出来，方健拿出了认真钻研的劲头，很快熟悉了新车的各种功能，并琢磨起节能减排的操作技巧。

张健20岁那年成为公交驾驶员。他以为在线路上猛拉快跑，追前压后才叫技术高超。他是出了名的“张飞车”，耗油大户，车辆经常发生故障。2005年的一天，一位公交老司机郝师傅与他进行了彻夜长谈。郝师傅告诉他两点，一个是驾驶员的职业靠安全吃饭，要想安全行车一定要保持一个平和的心态。第二次是开车的三个境界。郝师傅说，年轻气盛，脾气大，这个阶段是“车开人”，成熟稳重一些之后，才能达到“人开车”的境界，而“人车合一”才是开车追求的最高境界。郝师傅的这番话，让张健如梦方醒。他暗下决心，“一定要把车开好”。

记者问：“你们现在应该已经达到了人车合一的境界吧？”

他们说：“不，我们还差得远，人车合一是我们永远要追求的境界！”

“我们每个月都对每辆车进行一次一级维护。所谓一级维护，需要对车进行打油，还要把各个部位的螺丝检查一遍，以防有松动的。”维修公司党委副书记车立山对记者说，进入冬运前，他们对车队的所有车辆进行了换季维护，包括添加防冻液、更换一些零件、对车上的暖风设备进行检查等。

BRT车预防为主、防治结合的保养做法，让济南公交尝到了甜头，他们推而广之，不仅仅是BRT公交车的维修，维修公司对常规车辆也实行一日一检，将维护关口提前，把隐患消灭于萌芽，有效地减少了车辆故障率，为乘客出行提供了安全放心的车辆保障。

变被动维修为主动维护

本报记者 管斌 通讯员 赵东云

12月28日晚18点50分，BRT维修班班长宋昌莹还在工作着。正是1000多名维修人员的辛劳，才确保了公交公司4000多辆车的健康运行。

济南公交总公司维修公司副经理张东业告诉记者，济南有6条BRT，2008年开通到今年11月底，运行中的159辆BRT公交车总行驶里程达2983万公里，相当于绕地球赤道746圈，从来没有发生过一起车辆在中途抛锚事故。

济南公交是如何实现这样一个行业内的奇迹呢？“转变维修理念，不治已病治未病”。

济南公交派人到山东航空公司考察学习，要把公交车当成飞机来保养，“飞机不能坏在天上，公交车不能坏在路上”。济南公交维修公司变“被动维修”为“主动维护”，推广BRT航空地勤式服务理念，一辆BRT公交每跑一趟就进行一次检查，保证车况良好，杜绝车辆抛锚。