

深圳开展“以人为本、服务至上”公交主题活动

公交行业服务水平向国际看齐

胡春雷

5月15日下午,深圳市运输主管部门召集全市各运管单位、各公共交通企业、各公路客运企业负责人近300个,在深圳市公路主枢纽管理控制中心召开深圳市公共交通行业“以人为本、服务至上”主题活动动员大会。深圳市运输局王文贵局长到会做了题为“精心组织、真抓实干,全面提升我市公交服务质量和行业管理水平”的动员报告,对关系市民生活素质、影响城市经济发展和投资生活环境、致力于大力提升深圳市公交服务素质的“深圳市公共交通行业‘以人为本、服务至上’主题活动”进行了动员,对有关工作进行了精心部署。

深圳经过20年的快速发展,已建设成为初具规模的现代大城市。在即将进入新世纪的时候,中央对深圳提出了更高要求,希望深圳率先基本实现现代化,建设成为有中国特色社会主义的示范市。这个目标,意味着深圳要在过去20年奠定的较好基础上,向更高目标迈进,大踏步地追赶发达国家,迅速跻身国际先进城市行列。围绕这一目标,深圳市运输局与公交客运行业全体干部员工一起,求真务实、真抓实干,先后实施公交发展“八大战略”,推出公交“六网”工程,现已基本建成了一个层次丰富、服务优良、法规完善、管理规范的公交客运体系,努力使深圳市公共交通走出一条可持续发展之路。与此同时,深圳市运输主管部门也清醒地认识到,尽管经过20多年的改革与发展,深圳市公交行业的硬件设施水平已经走在全国前列,但是在软件管理上,尤其

是服务理念和服务水平,同香港、新加坡等国际大都市相比仍有不足。

为缩小与国际先进城市之间的差距,建设与现代化国际性城市相匹配的高品质公共交通服务体系,深圳市运输局与公交行业一起精心组织开展“以人为本、服务至上”主题活动,就是要主动找出管理与服务上的不足,全方位提升服务素质和管理水平,向香港、新加坡等城市的公交服务看齐。在公交行业内创造一个“以人为本、以客为尊、服务至上”的氛围,建立一个“公交优先、永续发展、充满活力”的发展空间,迎接地铁建成和中国加入WTO后新型城市交通格局的挑战,让市民满意、让企业满意。

此次的主题活动具有全局性、长期性、跨部门的特点,深圳市运输局要求有关单位和部门要按照“专人负责、逐项分解、全力推进”的原则,制订专项工作方案,对“十大政府工程”和“十大企业工程”逐项抓落实,并着重强调以下几方面工作:

(1) 加快实施《宝安、龙岗出租车投放工作方案》,争取在6月30日前完成招标工作,同时协调市政府其它部门在6月份同步执行《对外地出租车管理方案》。

(2) 争取在年内完成宝安、龙岗两区村村通公交工程第二批16条公交线路的招标工作。实现特区外村村通公交目标,分期实施特区内32条公交线路,投放公交巴士、屋村巴士和服务巴士。实施特区内公交服务全覆盖,使公交服务“网络化、舒适化、便

经验推介

捷化、多元化”。

(3) 要求各运管单位和公交企业要以推广电子流动稽查模式和实施对外地出租车管理方案为契机,重点整治公共中小巴、城镇大巴不规范停靠、越线营运,打击外地出租车驻点营运,净化营运市场秩序。

(4) 在巩固出租车行业已取得的成绩的基础上。按照省委副书记、市委书记张高丽、市长于幼军和副市长郭荣俊同志的有关批示精神。加强对出租车行业的综合管理,开展出租车营运牌照产权专项清理整顿工作、针对目前部分出租车企业利用营运牌照重复筹资、非法转让的实际情况,市运输局将在出租车产权专项调研的基础上,建立营运牌照信息和咨询平台,整顿利用营运牌照多头筹资,重复质押等非法行为,限期理顺和明晰产权关系,制订统一政策理顺出租车使用权证与产权证的关系,按照《深圳经济特区出租小汽车管理条例》规定全面换发新版产权证并实行正副本制度,同时在出租车产权管理方面充分协调国资办(委)、三个资产管理公司等企业上级资产管理部门发挥监管作用。

(5) 建成对出租车企业和公交企业的服务评价体系和验收排名制度,重点是借鉴上海出租车管理的先进经验,对出租车企业实行资质等级管理,建立两个“满意度”考核体系和驾驶员的“星级文明服务”评定办法。

各公交客运企业将依据深圳市运输局的统一部署结合主题活动安排,制订各自企业的总体实施方案和分项工作方案,从企业层面推进实施“服务承诺工程,按站停靠、规范停靠工程、精品公交及文明线路争创工程”等“十项”企业工程,提升服务水平和

服务理念,塑造企业品牌,提高市民对企业的满意度,提高驾驶员对企业的满意度。

本次主题活动预期达到的目标和效能:

1. 开通特区内及跨特区的 32 条公交线路,使公交“六网”(专营大巴服务线网、城镇大巴服务线网、公共中小巴服务线网、学校巴士服务线网、屋村巴士服务线网、乡村公交服务线网)网络更加科学、完善、合理;
2. 开通特区外 16 条公交线路,使宝安、龙岗两区行政村基本实现“村村通公交”目标;
3. 骨干公交企业全面导入 CI,逐步树立行业品牌形象;
4. 完成宝安、龙岗两区首批“绿的”投放工作;
5. 年内新建候车亭 100 座,新式站牌 500 座,市民候车更加舒适方便;
6. 全市 2756 台中巴全面更新,“六统一”管理政策全面实施,新一代中巴以崭新形象呈现在市民面前;
7. 公交服务“舒适化、便捷化、网络化、多元化”水平大幅提高,精品公交、快速公交服务进一步扩大,公交出行分担率随之提高;
8. 基本建成对公交企业、营运线路和出租车企业的“服务评价体系和验收排名制度”,并逐步形成新的资源调配机制;
9. 企业精神文明建设和文化建设全面加强;
10. 深圳公交管理和服务水平全面提升,基本实施市委、市政府关于“公共交通要成为全省、全国好榜样”的目标。

(作者工作单位:深圳市运输局)