

服务民生 奋进不辍

——记全国城市公交交通十佳企业大连公交客运集团有限公司

2006年7月,为推进城市公交企业改革,大力发展“政府主导、有序竞争、政策扶持、优先发展”的城市公交管理体系,大连市政府整合大连现代轨道交通有限公司、大连市第一公共汽车公司、大连市第二公共汽车公司、大连市公共汽车联营公司、大连明珠公用卡股份有限公司、大连交通广告有限公司等6家国有公交企业成立大连公交客运集团有限公司。该集团公司注册资本46.5亿元,总资产规模68亿元,职工总数13707人。经营范围包括城市轨道交通、有轨电车、无轨电车、快速公交、公共汽车、小公共汽车、旅游客车、出租汽车以及公交IC卡、公交广告、车辆维修、电车制造、房地产开发、旅游酒店等项目,是当前国内经营交通方式最全面的公交企业。

大连公交客运集团公司现拥有117条公交线路的经营权,其中包括快轨线路1条、快速公交线路1条、旅游线路1条、有轨电车线路2条、无轨电车线路1条、公共汽车线路85条、小公共汽车线路26条,还负责经营瓦房店市的市郊公交线路,承担着城市95%以上的公交客运任务,是大连市公交客运的主力军。

以服务民生为导向 着力构建公交新格局

近年来,大连市委、市政府高度重视城市公交发展,积极贯彻落实国家优先发展城市公共交通战略,对公交行业在设施用地、投资安排、路权使用和财税扶持4个方面给予政策支持,市委书记唐军、市长李万才等市领导多次率队莅临公交集团调研,就政策性补贴、历史债务、职工收入增长等困扰企业发展的难题提出了重要的指导意见和具体的解决办法。亲切的关怀,巨大的鼓舞成为大连公交实现跨越发展的动力。几年来,该集团公司通过采取一系列措施,逐步成立了与城市定位和经济社会发展相适应的先进的公共交通系统,较好地维持了一定水平的交通保障和服务能力。

大连公交客运集团公司成立以来,以改善市民交通出行条件为主线,根据优化中心城区、覆盖偏僻地区、连接远近郊区的原则,不断扩大公交线网覆盖范围,优化公交线路布局,填补视网空白,强化了公交线路与大型居住区、集中就业区和轨道交通线路的衔接。先后对20条公交线路进行了整合,在此基础上就开辟11条、延伸41条、延时27条公交线路,使公交线网密度由规划前的2.9公里/平方公里提高到目前的3.23公里/平方公里,多层次、一体化的公交线网体系基本形成。

为突破交通运输瓶颈,切实保障公交优先,该集团公司积极争取财政支持,逐年加大公交基础项目投资建设力度,持续推进公交场站、公交专用道、公交枢纽站、港湾式车站以及轨道交通接驳点的布局和建设。截至2012年末,已建成12条、总长度56公里的公交专用车道,建成了和平广场等四大公交枢纽站,建成了260余处公交港湾式乘车站,新建了金柳路、二道沟、明珠路等多处公交停车场站,使中心城区公交车站300米覆盖率达到80%,500米覆盖率达到90%,公共电车进场率达90%,主干道公交港湾式停靠站设置率为30%,主干道交叉口公交优先通行信号设置比例达到30%。未来5年内,该集团公司还计划完成河口软件园、泡崖八区、华林工业园地、后盐快轨站、半岛欣座和南关岭等6处6个公交枢纽站建设,使乘客“零距离”换乘,切实保障公交路权时间双优先,让公交成为市民出行的首选。

为进一步提升服务质量,大连公交客运集团公司还不断提升公交信息化和智能化水平,为公交运营注入科技含量,近年来,投资4491万元建设的智能化安全监控中心、运营调度中心、乘客中信息服务中心,大连市智能公交调度监控系统陆续投入使用,通过全球卫星定位技术、电子地图技术、无线数字通信技术、闭路电视系统等,形成覆盖快轨交通、快速公交、有轨电车、无轨电车、公共汽车等多种类型交通方式实时监控、视频监控和运营指挥,进一步提高了公共交通的运营效率和服务水平,实现公共管理向集约化、科学化、智能化方向发展。



以亲情服务为理念 倾情打造滨城“流动的家”

作为城市公交企业,从本质上讲就是为乘客服务的,乘客是公交生存之基,活力之源,发展之本。成立伊始,大连公交客运集团公司就把“大连公交,您流动的家”作为服务理念,把倾力打造优秀公交作为工作的重点。通过开展“温暖在车厢,亲情伴您行”、“创先争优”主题活动和创建服务“品牌”线路和“星级”服务明星等系列活动,积极鼓励和倡导员工树立“家”的概念,履行“家”的责任,将人情、友情和亲情融入到公交服务全过程,为乘客提供优质、温馨的服务,使大连公交成为城市一道靓丽的流动风景线。

在服务工作中,大连公交客运集团公司十分重视充分发挥典型示范引领作用,营造学有榜样,比有目标,赶有方向的比学赶超氛围,做到内化于心,外化于行。近两年来,先后选出了跑遍全市的100多条公交线路,一个站点一个站地点核,亲自绘制出线路清晰、时间准确的“大连公交线路速查简易手册”悬挂在车厢内供乘客查阅的张建辉;5年如一日精心照顾残疾乘客的18路司机于庆斌;“爱乘客、爱车辆、爱环境”的“三爱”司机于忠海;大连市“十行百佳巾帼文明岗”16路三班班长高鹿;“微笑司机”唐学新等一批先进典型,仅今年上半年被大连市各新闻媒体公开报道的就达18人,他们的事迹十分感人。“榜样的力量是无穷的”,他们的先进事迹带动了身边的工友,周围的伙伴,使争创优质服务的热潮一浪高过一浪;他们秉承的“乘客第一”的职业观念也在越来越多的公交职工的头脑中打下深深的烙印。

同时,媒体的一篇又一篇报道,展现了公交职工可亲可敬的精神风貌,提高了公交集团的美誉度,赢得了社会各界和广大市民对公交的关心、理解和支持,而且进一步激发了公交职工服务乘客,回报社会的工作热忱,产生了内铸企业精神,外塑企业形象的双重效果。2011年,经社会中介机构抽样调查、加权计算,大连公交乘客满意率达94.3%,比上年的93.8%又提高了0.5%。

为了进一步提升服务质量,该集团公司还开通了公交服务热线“968600”,接受社会各界投诉、信访件办理。服务热线电话工作开通以来,工作人员热情接待市民的电话咨询,服务指南,业务投诉等问题,并将市民提出的意见和建议归纳,提交集团公司相关部门,为集团公司工作部署及决策提供第一手资料。各运营分公司也根据乘客反映情况,通过增加运营车次,调整行车间隔等方法,尽量

满足乘客的乘车需要。2012年,公交服务热线全年话务量约3万余次,办结率达到100%。

以轨道交通为支撑 大力构建绿色公交体系

在党的十八大报告中首次把生态文明建设列入“五位一体”的总布局之中,人们对绿色发展的重要性和必要性已上升到一个新的认识高度。作为大连市重点耗能单位,该集团公司始终把节能减排作为一项重要工作来抓,从轨道交通建设、新车环境准入、车用燃料清洁化等方面采取综合措施,在打造“绿色公交”的路上做了大量有益的探索和尝试。

发展城市轨道交通是构建绿色交通体系的重要组成部分。从大连火车站到金石滩的快轨三号线,是该集团公司第一条城市快速轨道交通线路,也是大连市有史以来一次性投资规模最大的交通基础设施建设项目。自2003年5月1日快轨三号线建成正式通车以来,作为快速、准点、大容量的交通工具,快轨3号线把主城区同开发区、保税区、双D港、金石滩旅游度假区紧密联系起来,推动了先导区和大连湾港区的建设。2012年,快轨3号线又实施了扩能改造项目,把既有线路最小行车间隔由现在4分钟提高到了3分钟,将乘客输送能力提高约33%,有效缓解了快轨乘车难的情况。今年五一小长假期间,快轨日均载客量达到18万人次,其中,5月1日载客量突破20万人次,达到205787人次,创快轨3号线日载客量历史新高。

目前,大连公交客运集团公司运营的轨道交通线路有快轨3号线及支线63.4公里,201、202路现代有轨电车线路23.4公里,总计86.8公里,位居国内城市第6名,东北地区首位。总长42公里的河口至旅顺新港的202路轨道线路延伸工程,土建主体工程完成90%,预计2013年内实现轨道、电通、车通。总长42公里的金州九里至普湾新区城际铁路工程,目前土建主体工程完成35%左右,预计2014年底建成试通车。到“十二五”末期,随着地铁项目的稳步推进以及重点轨道项目完工,全市轨道交通运营总里程将突破200公里。轨道交通分担率将由目前的15%提高至25%以上,基本形成以轨道交通为骨架,地下、路面、高架桥公交网络有效结合,合理衔接,多项选择,换乘方便的立体公交框架体系。

为实现大连市打造低碳城市的目标,该集团公司积极推进公交车更新换代,加速推广新能源公交车的示范运行。在市财政

的支持下,自集团公司成立以来已累计更新车辆1700余辆,目前集团公司拥有公交车辆3778辆,其中,国Ⅲ排放标准的环保客车1448辆,混合动力客车222辆,纯电动汽车26辆,天然气客车76辆,环保节能车型占所有公交车比例为50%左右。预计在“十二五”末期,随着车辆不断更新,该集团公司车型结构比例将发生很大变化,LNG天然气公交车将突破1000辆,成为集团公司的主力车型,新能源、清洁能源及达到国Ⅳ排放标准的公交车占运营车辆总数将由50%增加至60%以上,真正形成以清洁能源和新能源车辆为主,低排放柴油环保公交车为辅的绿色公交体系。

以和谐发展为目标 丰富企业文化内涵

该集团公司紧密结合公交行业特点,以推进公交优先,把企业做到更优秀为理念,坚持围绕中心,服务大局,攻坚克难,积极引导广大党员干部和职工,学理论,提素质,促工作,营造自强、和谐、求实、奉献的企业文化的浓厚氛围。实现了企业与乘客和内部员工的和谐共融。

该集团公司着力构筑高标准网络化的党建阵地,在建设共产党人的“精神家园”上下功夫。在集团组建之初,就明确提出要让企业广大党员“学习有场所、活动有阵地”。目前,该集团公司已经建成了15个“党员之家”。近两年来,集团又先后投入100多万元,完成了“党员之家”的“二次升级”,真正在标准上有新提升,在内容上有新拓展,做到了“基本场所适用、基本设施完备、基本功能齐全和基本制度规范”,并形成了“三位一体和四级联动”。现在,走进公交客运集团19个一级“党员之家”和27个二级“党员之家”,都可以看到,党旗、党徽、入党誓词、党员义务等

内容全部上墙;报架、书柜、桌椅等设施配备齐全。特别是电脑、投影仪和电子信息查询触摸屏等硬件设施大大提高了“党员之家”的现代化、信息化水平。在此基础上,我们紧贴公交企业特点,将企业文化阵地扩大到基层的车队和车厢。有的单位设立了“党员先锋岗”,利用车内灯箱展示车组党员照片和服务承诺,进一步公开亮出党员身份;有的单位利用车载电视循环播放党建宣传片;有的单位则建起党建工作短信平台,定期向党员发放党的知识和党建信息,使企业文化渗透到公交运营的各个环节之中。

该集团公司时刻把职工的冷暖放在心上,全心全意为职工服务,各级领导经常深入到职工中,改善职工工作及就餐环境。针对部分线路无早餐的现状,集团公司千方百计筹备资金,开设早餐点,使司乘一线人员能吃上早餐,精力充沛地投入到工作之中;冬天组织管理人员为职工调度室添置电暖气,微波炉等设施,使职工能够及时取暖,吃上热乎饭,夏天冒着酷暑为一线人员送去冷饮、矿泉水,使广大职工感受到一丝丝清凉;集团公司领导还坚持与困难职工结对子、定期家访、了解情况,使职工真切感受到企业的关怀,促进了劳动关系的和谐稳定,形成了职工关心企业,企业关爱职工的和谐氛围。

以干部队伍建设为重点 全面构建惩防体系

大连公交客运集团公司认真贯彻落实《建立健全教育、制度、监督并重的惩治和预防腐败体系实施纲要》,不断加强干部队伍建设,坚持以正面教育、自我教育为主,采取分散学习和集中学习、座谈讨论相结合的方式,以观看展板、现场讲解、参加监狱、开展法律知识讲座等形式与大连市检察院和大连市中山区检察院联合举办了7次预防职务犯罪教育。

2007年5月,大连公交客运集团公司在《大连公交》报上开辟了《廉政之窗》专栏,摘录了一些知识、杂文、小故事等,供广大党员干部学习借鉴,今年又把在《大连公交》报上刊载的100篇廉政短文进行了汇编,形成了《廉政短文百篇》一书,集团公司管理干部人手一册,进行学习。坚持每年开展一次廉政文化征文比赛活动,7年来对基层单位上报的438篇研讨论文进行了评比表,把其中优秀研讨论文45篇进行了汇编,形成了《纪检监察论文汇编》一书。

2008年7月,与中山区检察院联合开展的预防职务犯罪警示教育活动中,受到广大党员干部的热烈欢迎,该信息先后被大连市国资委网站、大连市政府网站和中国职务犯罪预防网登载,得到了充分肯定和广泛认可。

2011年10月27日,大连公交客运集团公司与大连市检察院在辽宁省大连南关岭监狱联合组织召开警示教育大会,听取服刑人员现身说法,观看了警示教育录像片《劫》,为大家上了一堂生动的教育课。通过形式多样的学习教育,使广大党员干部筑起了拒腐防变的思想道德防线,全面构建了惩防体系,广大党员干部立足本职、爱岗敬业、廉洁从业,努力奉献,形成了良好氛围。

同心描绘千重景,接力推进万里程。随着城市经济社会建设的不断发展,新的形势和任务对大连公交客运集团公司提出了新的要求,站在历史节点展望明天,全体员工将用智慧、勤劳、奉献和努力,把党中央、国务院对民生问题的关切切实落实到行动中,惠及到市民中,在服务民生、回报社会的道路上砥砺前行,高歌前行!

本版组稿 本报记者 周明喜 马希明

