



# 一路笑脸相伴，公交“济南标准”这样炼成

## 智慧赋能让利于民，车辆有终点服务无止境

统，已实现对400多条常规公交线路的实时调度指挥。

依托精准智能调度系统发展壮大定制公交，线路也已达到800余条，年运送乘客超过550万人次，创造了定制公交济南模式。

### “硬”突破“软”创新 发展成果乘客共享

“众口难调，有时遇到突发情况，或是无缘无故被批评，驾驶员心里多多少少都会觉得委屈。”每当这时，李东岳就多了一项工作——谈心。“我们得及时关注驾驶员心理状态，及时疏导。”

“谁还没个心情不好的时候？”K167路驾驶员井满说，她有自己的解压“法宝”，比如遇到乘客发火，首先要站在对方的角度考虑。“乘客第一天态度不好，第二天再坐车时，‘气’顺了就没事了，他自己也觉得挺不好意思。”

“不理解的乘客占少数，大部分都是支持我们工作的，我们的车厢更多的是欢声笑语。”井满说。

“除了乘客的肯定，我们还有来自内部的激励。”井满入职3年，臂膀上的肩章已经有5颗星星，“我们有星级评定，星星越多星级越高。”

把文明服务当成标准，这事说起来容易，做起来难。为此，济南公交从制度层面进行了规范。

石军介绍，济南公交是全国行业内第一个推行“星级管理”的企业，按照驾乘人员服务质量评定星级，一共有5级，星级与工资收入挂钩。最高级别的五星级驾驶员，还要能进行简单的英语和哑语交流，如果驾驶员被投诉或有行车违章，星级评价会一票否决。目前，“星级管理”已成为全国公交企业前来看学习交流的管理模式。

“我们还有‘公交榜样’董事长专项奖励基金，用于奖励营运线路上的好人好事。”济南公交集团党委宣传部(企业文化部)部长崔芳芳认为，星级管理、专项奖励在内的引导措施，激励职工在服务中积极主动地做好人好事。

“我们在后勤上，也最大限度保障驾驶员，让职工有回家的感觉，有劲头为乘客服务。”崔芳芳说，济南公交有14000名职工，其中有8000多名驾驶员，文化上的影响潜移默化，一线驾驶员会耳濡目染，把最真诚的服务送给乘客。

山东大学社会学教授王忠武将公交打造服务“天花板”的措施，分为“硬设施”和“软服务”两类。他认为，线路不断优化、乘车舒适度提升、站牌智能化等，是济南公交在“硬件”上的突破；星级管理、微笑服务，是“软件”上的创新。

“公共交通发展为了人民，也依靠人民，发展成果自然由人民共享。”王忠武认为，济南公交将发展成果回馈市民大众，能提升群众的获得感和幸福感。

在石军看来，公交不仅是一份职业，更是一份事业，在流动中，向社会传递正能量，传播城市文化，做城市文明的“宣传员”，扮靓泉城，“我们要把城市最美的一面展现给每一位乘客。”



▶路遇行人，公交车驾驶员及时礼让。

记者 于泊升 于悦  
见习记者 徐晓磊

### 让乘客一上车 就有回家的感觉

3月12日，济南公交西部公司一队来了一位“客人”，70岁的市民刘芳来到车场，将自己手写的一封信送过来。

车队副经理李东岳打开专门存放感谢信的档案盒，取出一沓信件，将刘芳的信归类保存。

“每个月都会收到几封感谢信，去年收了50多封。”西部公司一队的工作区，还摆放着20多面锦旗，李东岳打趣，在车队200多名职工共同努力下，站房墙壁成功被锦旗“占领”。

“乘客事无小事，驾驶员不仅要开车细致，服务也要周到。”李东岳说，公交司机的细心服务和热情助人，让车队收获了无数“铁粉”。

李东岳举了一个例子，去年，一名男孩在公交车上迷了路，工作人员想尽办法联系到孩子家长，驾驶员开着私家车，连夜把男孩送回了家。

“如果乘客物品落在车上，再小的东西，我们也会为他保管；路上出现突发状况，比如看到着火、私家车事故，驾驶员能帮一把的，都会去帮一把。”李东岳说。

济南公交客户服务部部长于敏算了一下，一个车队一年收到50封感谢信，济南公交有40多个营运车队，一年下来，公交公司可以收到2000多封表扬信件。

车辆有终点，服务无止境。“一停一等一让”能做到整齐划一，人人时时践行，先要解决的是思想认识，为人民开好城市私家车。

“我们在车厢营造的氛围是，让乘客一上车，就有回家的感觉。”于敏称，作为城市的流动窗口，公交除了要擦亮外在车体，提升职工的内在素养也非常重要。

“乘客上车时，与乘客交流时，乘客下车时，给乘客提供帮助时，驾驶员都会微笑。”于敏表示，乘车全时段覆盖的“微笑服务”，让市民感受到了“有温度”的公交服务以及城市的热情。

有网友在社交平台分享乘坐济南公交的感受：“每天上班换乘两次，驾驶员冲我笑两次，收到两次问候，整个早上的心情都变好。”

“我们调研过，一名驾驶员一天要向乘客问好数百次。”于敏说，即使在乘车高峰期，驾驶员也会坚持向乘客打招呼。

“态度不冷漠，上车不催促，帮助不迟疑，唠叨不在意；多等一会、多看一眼、多扶一把、多说一句、多停一下。”于敏称，济南公交在品牌线上推行了“四不五多”工作法，为乘客做好服务。

每一辆车都是文明的实践者，代表的是城市软实力。“在流动中，济南公交展现城市热情，也推动了营商环境优化。”山东大学社会学教授王忠武认为，济南公交发挥品牌效应，成为济南的一扇窗口，展现出城市的热情好客，友善待人，也吸引更多人来到济南、爱上济南。

### 国内首推“出行管家” 让利于民更普惠

“公交提供的服务已经不局限于车内。”于敏打开手机，找出之前市民服务活动的照片，在站台上，乘客经常看到身穿蓝马甲的工作人员。

说到蓝马甲，当天正在巡线的公交北部公司一队副经理徐鹏，想到了3月10日上站服务时的情景。

“那天是东宇大集，恰逢周末，客流量明显增加。”当天，北部公司一队工作人员身穿“蓝马甲”来到公交站台，为乘公交赶集的市民提供服务。“维持秩序，解答乘车疑问，帮老年人和特殊乘客上车。”徐鹏说，穿上“蓝马甲”，公交驾驶员变身“出行管家”，走下车继续为乘客服务。

“我们在全国首推了公交‘出行管家’。”济南公交营运市场部

部长杨增勇至今记得首批“出行管家”为乘客服务时的场景。

“作为公益企业，我们要延伸服务，走上街头。”杨增勇说，“出行管家”没有固定群体，济南公交40多个车队都有自己的服务团队，统一或自发组织“公交管家”上岗服务。“这个团队大多是由驾驶员组成，利用休息或非营运时间去站台及沿线送服务。”

在上站上线中，济南公交摸清了不同线路的出行规律，关注到老年乘客占比高的线路。“我们分析了线路客流结构，根据客流群体特点‘对症下药’。”杨增勇说，济南公交在常规公交中，选取了K167、K33等老年乘客较多的线路，组建“敬老爱老”品牌线。

走进“敬老爱老”品牌线，一眼便能看到公交车里的便民服务箱。便民服务箱内配置了急救包、风油精和创可贴等药物。

“遇到突发疾病的老人，便民服务箱可以满足急救需求。”12日上午11时，准备发车的K33路驾驶员孙彤对车辆进行了检查，“服务箱要经常检查和更新，才能保证万无一失。”

在山东财经大学马克思主义学院教研部主任王暖春看来，济南公交在日常服务中，让乘客减少了支出，省出资金，从而减轻生活负担，是对持续推进共同富裕的践行。王暖春说，现代化交通发展，要坚持和保障民生，在公共交通的迎来送往中，为市民创造更普惠的条件。

### “黑科技”智慧赋能 守护平安回家路

“孙师傅每次都把车停得恰



热心公交驾驶员帮扶特殊乘客。