

# 2022,常州公交“十大亮点”看过来

2022年,党的二十大胜利召开,常州公交全面实施“改革攻坚年”工程,扎实推进各项重点工作,不断提升公交服务品质,切实满足群众对公交美好出行的新期盼。

**党的二十大指引新方向。**2022年,常州公交开展“喜迎二十大”十个系列活动,公司党委深入学习贯彻党的二十大精神,以党的二十大精神为指引,借助公交车厢、候车站台等资源,第一时间打造了主题流动课堂,启用“常州三杰”红色站台,为党员过政治生日。深化党建联动,创新党建活动内容,结对社区、学校、企事业单位等党组织33个。深入开展“一单位一品牌、一支部一特色”创建活动,实现特色支部全覆盖。BRT1车队党支部获江苏省交通运输行业先进基层党组织称号,BRT2车队吴燕文书记工作室获评常州市党员教育“3211工程”第四批党支部书记工作室。

**民生工程助力新发展。**助力我市获得首批“省公交优先示范城市”称号;配合完成国家公交都市、绿色出行城市、武进区城乡公交一体化达标县验收评估以及市公交联席会议召开;开通常州至金坛普惠制公交线路——常金公交专线88路;开通10条社区微循环线路;调整优化公交线路21条;成功打造206路、214路敬老爱老示范线;联合市第七人民医院,优化调整“社区巴士”555路,公交车首次开进医院,市民乘坐公交即可“零距离”直达医院看病就诊。

**安全维稳达到新水平。**贯彻落实习近平总书记关于安全生产重要论述精神,统筹抓好安全生产专项整治“三年大灶”和安全生产大检查,以压降行车事故为重点,推行“争做文明礼让公交人”主题行动,提升驾驶员重点操作提示,强化主动防控系统运用,开展“安全五进”40场,圆满完成全国两会、北京冬奥会及党的二十大期间安全保障,开设寒假第一课,启动车厢微课堂,投入使用圩墩公园首个平安公交驿站,共筑安全生产共同体。2022年事故总量、报表事故分别同比下降22.93%、43.32%,同责以上亡人事故低于0.01人/百万公里,“公交安全三部曲”获得市安委会微视频三等奖,

“三年大灶”工作做法被市安委会列为典型经验。

**绿色出行引领新风尚。**2022年更新纯电动公交车159辆,新建候车亭93个,建成投用东安等5个公交充电站。新增公交专用道128公里,公交专用道设置比例超15%。共建成孟河、钟楼等5个维修驿站。实施基于维修驿站下的纯电动一二级维护、小修作业新模式,减少空驶公里。组织开展机务质量“531”专项工作,推进机务管理数字化升级。利用线路微信群等载体,加深加密联系市民,推动市民更好融入公交管理,更好参议公交发展。持续开展绿色出行宣传月和公交出行宣传周宣传活动,倡导公交优先、绿色出行社会新风尚。

**疫情防控进入新阶段。**严格落实车辆、场站消毒、通风以及职工、乘客健康防护措施,织牢织密疫情防控网。组织志愿者支援邹区、青龙高速卡口查验入常车辆,累计投入志愿者598人次、服务4784小时。推进防疫措施智能化、便捷化,公交车辆、BRT站台电子测温仪全覆盖,实现实名制支付与健康码查验“卡码合一”。严格落实驾驶员等一线工作人员核酸检测要求,自主开展核酸采样超过10万人次。配合市疫情防控指挥部完成6300余人次流调溯源工作。在新型冠状病毒感染调整为“乙类乙管”后根据相关政策继续做好疫情防控工作。

**企业改革取得新成效。**制定实施《董事会向经理层授权管理办法》,推进集团公司和5家相关子企业经理层契约化任期制。持续精简职工规模;推进车辆管理降本增效;启用“公交i养车”平台,拓展车辆维修保养业务;加强废旧物资管理;稳步推进车身广告、房产租赁等业务发展;改造升级“公交i生活”线上购物平台,深化“交邮融合”发展;扎实开展“公交i巴士”定制公交和专线车业务,定制公交线路客流量9.9万人次,专线车客流量251.4万人次。

**服务品质取得新提升。**制作“起步之前稳三秒”微课短视频,增强驾驶员服务水平;服务管理条线研讨会、驾驶员服务技能竞赛顺势而行,落地生效;稽查考核实现场站、站点、人员移动稽查全

覆盖,科技赋能服务管理;多渠道搜集市民关注的焦点,谋划推进可行性改进措施,T100路尝试常州方言报站。不断推动公交服务品质稳步提升,12328热线原始服务投诉及有责投诉率双降,服务投诉率同比下降18.86%。

**人才兴企获得新佳绩。**圆满完成市第十六届职工职业技能竞赛“北汽杯”新能源公交车维修技能竞赛,展现了公交“维修工匠”的责任担当和高超技能。在首届“中车杯”长三角(5+10)城市新能源大客车驾驶员技能大赛中,常州公交驾驶员周操、管峰代表我市参赛并分获二等奖、三等奖;驾驶员周操获“江苏省交通技术能手”称号,修理工罗岗获“江苏交通工匠”荣誉称号;丁银雪获“市五一劳动奖章”、陈群亚获“市五一巾帼标兵”、罗岗获市第三届“龙城技能标兵”、B13路获市“工人先锋号”。

**和谐建企迈出新步伐。**修订《常州公交爱心基金会章程》,加大对困难职工帮扶救助力度,累计为1078人次发放爱心基金68.2万元;推进“司机驿站”改造提升,红梅公交中心站等10个站点被市总工会确定为“户外劳动者驿站”示范点;成功举办公交职工运动会;连续4年开展“5·20”公交车驾驶员关爱日活动;连续13年发布企业社会责任报告;累计开展社会志愿服务活动近20次,投入志愿者近3千人次,服务1万余小时;涌现27起见义勇为事迹。

**廉政建设打造新品牌。**召开2022年全面从严治党工作会议,层层签订责任书。严格落实“第一议题”和重大事项前置讨论制度。创新党风廉政宣教阵地,全方位、多渠道整合“线上+线下”资源,开展各类廉洁主题活动,加强纪法警示教育,筑牢廉政意识,全面构建公交廉洁文化氛围。开展作风效能及行业规范自查自纠,深化纠风治乱明察暗访活动,完成公款旅游及隐形变异问题专项治理工作及节日期间公务用车管理使用、招投标等廉政专项检查。完成14个效能监察项目立项。围绕十三届市委第二轮巡察情况,成立巡察整改工作领导小组,对照整改任务清单和整改时限,扎实推进巡察整改工作。(周峻年)

# 精于工、匠于心的 交管“工程师”

37岁的周晓含是常州市交警支队天宁大队副大队长,在公安交管工作中,无论是处理交通事故还是化解矛盾纠纷、宣传交通安全,他都主动作为、争创业绩。涉酒驾交通事故下降12.6%,交通警情下降12.8%,拥堵警情下降24.1%,这是2022年以来,周晓含和战友们交出的成绩单。而从警以来,他先后荣立个人三等功4次,受到嘉奖10次,获评“全省公安机关优秀共产党员”,常州市“建设文明城市先进个人”、“青年岗位能手”等称号。

**功夫在毫末,绘路畅民安的“工笔画”**

“狂点赞,再也不用担心迟到了。”这是常州交通广播电台收到网友对天宁区小营前路口交通的热评。小营前位于老城区晋陵路与延陵路的交汇处,送学、就医、上班的车流高度集中,一旦拥堵,将辐射整个老城区。彼时刚调任天宁交警大队副大队长的周晓含,第一件事就是啃下这块“硬骨头”。他抓住城乡改造的契机,多次上门协调相关部门开展联合踏勘、集中研商和方案修改,最终确定拓宽车道、创新“S型”导流线、公交站台南移等改造措施。改造后,该路口交通高峰排队等候时间由15分钟缩短为5分钟。

就任之初,周晓含用脚步丈量辖区内32条主干道、46条次干道、36条重点支路,绘就“天宁交管地图”,把交通安全需求点、冲突点、可化解点打上“上图”,制定“小目标”逐项攻坚。他每天都会对当日工作全面复盘,从交通结构、路网结构、路权结构“三个维度”,规划、建设、管理“三个环节”,进行总结反思,并积极争取属地政府支持,确保最大限度用好道路资源、提升通行效率,相继疏解了同济中学、文笔塔门口等拥堵节点,打通区域交通“微循环”。2022年以来,天宁区道路交通拥堵指数同比下降7.6%。

**胸中有横竖,织数据赋能的勤务网**

工作中,周晓含坚持问题导向、算法思维,用数据串联交通要素、规范运行流程、打造管理闭环。依托支队“大数据+网格化+路长制”,他和大队班子整合现有1个大队勤务指挥室、5个“智慧岗亭”、40辆“智慧铁骑”,运用“智行龙城”平台,动态掌握交通流量、交通事故、警力、警情等要素,改变以往“交警散在外”勤务模式,实现警力统一调度、精准指挥。在天宁大队采取专职警力和值班警力相结合的方式,保障24小时勤务指挥室正常运转,制定实施病危送医、考试送学、事故求助、儿童走失、车辆故障等11类紧急突发事件预案,让应急处置程序化、规范化、便捷化。

天宁交警运用大数据排查出辖区重点车辆、路段、时段,实施错峰用警,在全市率先打破早7时至晚6时固定工作时间,将警力用到风险最大隐患最多、秩序最乱的路段,“对症”开展“小兵团”作战,全面提升勤务效能,出警抵达现场时间同比缩短13.2%。在他的努力引导下,天宁交警正在数字化转型的重要关口奋力向前奔跑。

**细节见品格,做传递温暖的贴心人**

“交警同志,你们对我的处罚我都接受。”去年12月底的一天晚上,周晓含在竹林西路夜查时,查出郭某酒驾并依法处罚,郭某不但毫无怨言,还对交警表示感谢。原来,当晚郭某孩子突然高烧不退,急需送医。晚饭时喝了酒的郭某觉得自己喝得不多,抱着侥幸心理开车上路。周晓含了解情况后,立即安排铁骑队员带道,自己驾车送孩子就医。郭某为此深受感动,并发誓以后一定遵守交通安全法律法规。

“做人做事,要有恒心。”这是周晓含常挂在嘴边的一句话,他的微信里置顶了三类群——街道群、社区群和市民观察员群,不论是老旧小区停车难,还是施工道路风险多,企业、群众的每条诉求他都认真记在心间、落于行动,尽最大努力帮助协调解决。

为增强团队凝聚力,他建立“圆桌会”,参照“锵锵三人行”模式,在轻松氛围里与大家聊工作、话家常、彼此交心、互相打气,引导团队积极向上、良性竞争、团结拼搏。有人工作生活遇到困难,他便带领全队一起帮助解决,得到了领导同事共同的信赖。

精于工、匠于心、品于行。“我将以专注的品格、无畏的勇气,矢志笃行,铁肩担当,守卫道路平安畅通。”周晓含表示。(交警)

# 交通运输指挥中心的服务“四字经”

日前,常州市交通运输指挥中心荣获“全国交通运输行业文明示范窗口”称号,这也是交通窗口行业全国级别的最高荣誉。

常州12328交通运输服务监督热线(以下简称“热线”)作为交通运输行业的重要窗口,始终心系群众、服务群众,以科学规范的管理、优质热情的服务、品牌形象的塑造,推动中心服务质量持续向好,并不断寻求中心的转型发展和新的突破。

**“质”为服务百姓出行**

热线坚持24小时在岗在线,全天候接受群众的来电咨询,为群众答疑解惑、排忧解难,时刻关注群众出行需求,做好出行信息服务保障工作。目前,热线咨询投诉类电话日均271个,话务满意率达98.71%;出租车电召电话日均1265个,成功率约86.14%。2022年,热线共接听求助类电话8340个,帮助市民找到失物2375个,协助配合公安部门调查案件158件。

**“制”促管理高效精细**

热线从制度优化着手,以标准化精细化的流程操作,特色鲜明的管理措施,推动管理水平不断提升。一是坚持“四个一”,即“一会一考一赛一奖”。“一会”即十分钟班前会制度,极大提高管理水平和工作效率;“一考”即月度业务测试,有效提升话务应答率;“一赛”即每年开展劳动竞赛,促进服务质量全面提升;“一奖”即“流动红旗奖”评比,大幅提升话务员争先竞位意识。二是坚持“强机制”。完善现场巡查管理制度和绩效考核机制,重点加强工作利用率、十秒接通率、话务评价率等指标考核,提升热线整体业务水平。

**“智”推转型发展新路**

在大数据时代的新形势下,热线立足智慧出行,不断强化数据分析及成果应用水平。借助“三大分析系统+三种主要载体+多项分析成果”组成的数据分析体系,深入分析交通运输行业民生难点、热线、焦点问题及网络舆情,编制热线民意诉求简报,精准汇集民意,让市民

成为交通行业管理的参与者,着力打造“服务+数据分析型”的“暖心线”。同时,针对民意诉求安排专人回访追踪,协调各承办单位及时处置,形成闭环管理,推动民意诉求得到解决落实,真正实现“事事有回音、件件有落实”。截至目前,共编制热线民意诉求简报46期,收集信息280条,完成热线运行情况通报15期。

**“帜”启征程勇毅前行**

荣誉的取得既是对热线近年工作的肯定,也为热线高质量发展树立起一面接续奋斗的旗帜。立足新起点,下一步中心将把党的二十大精神全面贯彻到为民服务的方方面面,进一步巩固精神文明建设成果,充分发挥全国交通运输行业文明示范窗口的旗帜引领作用,扎实开展更丰富、更多元的文明创建活动,塑造社会美誉度高的交通运输行业品牌形象,为不断提升交通运输行业文明建设工作水平“添砖加瓦”。

(王岑 蒋蕾)