

嘉兴市公共交通有限公司文件

嘉公交〔2022〕5号

关于印发《2022年度公交公司“服务质量提升年”专项行动实施方案》的通知

公司各部门、所属各公司:

为加快建设共同富裕典范城市 and 社会主义现代化先行市，结合市委巡察组反馈意见中披露的“公共交通服务满意度还有落差”问题和集团整改方案要求，公司制定了《2022年度公交公司“服务质量提升年”专项行动实施方案》，现印发给你们，请认真贯彻落实。

嘉兴市公共交通有限公司
2022年2月25日



2022年度公交公司“服务质量提升年” 专项行动实施方案

今年是我省共同富裕示范区建设机制创新年、改革探索年、成果展示年，也是我市项目攻坚年、服务优化年、民生提升年，为充分发挥公交企业在服务基层、服务群众、服务发展方面的积极作用，率先形成高质量发展建设共同富裕示范区的标志性成果，率先基本实现社会主义现代化，牢固树立密切联系群众、为群众办实事的全国文明典范城市窗口形象，加快建设共同富裕典范城市 and 社会主义现代化先行市，全面提升公交服务质量整体水平，切实增强公交和水上巴士出行吸引力，擦亮嘉兴公交服务品牌，进一步提升人民群众对公共交通的满意度和获得感，特制定本方案。

一、指导思想

坚持以人民为中心的发展思想，以百姓需求为导向，以全市“三年活动”为指南，以改善群众公共交通出行体验为目标，以全面提升公交服务品质为主题，以深化管理、持续改进、提高水平、创新发展为原则，深入开展“服务质量提升年”系列活动，充分调动全体干部职工的积极性，增强企业发展活力，进一步提高企业管理和服务水平，树立公交良好形象。

二、目标任务

以党建为引领，通过开展“服务质量提升年”专项行动，从思想和行动上达到“三个转变”和“三个提升”的目标要求，即做到转变理念、

提升管理，转变方式、提升品质，转变作风、提升形象，打造“真情伴你行，幸福一‘嘉’人”公交服务品牌。

三、工作措施

（一）“一个中心”统揽大局

2022年，公司将始终围绕“高质量服务助推高质量发展”这一中心统揽大局，将“一个中心”理念贯穿到项目建设、企业发展、民生保障等各项工作中去，形成公司上下聚力服务、聚焦发展的良好氛围。以“1358”为工作轴线，即“一个中心”“三大引领”“五大行动”“八项达标”，全方位开展“服务质量提升年”系列主题活动，进一步加强企业内涵建设，规范服务行为，改进服务态度，优化工作流程，健全长效机制，精心、精准、精致做好公共交通服务工作。让提升服务成为公司上下的思想共识，成为全体干部职工的行动自觉，成为加快公交高质量发展的“助推器”，为奋力打造长三角核心区枢纽型中心城市、建设“重要窗口”中的最精彩板块贡献公交力量。

（二）“三大引领”做实“三篇文章”

1. 党建引领做实“示范带动”文章

一是开展“强党建促发展”活动。通过“线上+线下”方式，强化党的十九大、十九届历次全会精神等党建专题学习培训。组织党务工作者开展业务培训，持续提升党务工作者综合素质和工作水平。坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，突出党建引领作用，结合年度相关活动，充分利用好“三会一课”“主题党日”“第一议题”“中心组理论学习”“志愿公交”等平台，每月积极开展形式多样、主题鲜

明的党建群团特色活动，推动党史学习教育走深走实，实现“以党建促生产、以党建促绩效、以党建促发展”的良好格局。充分发挥党建联系点作用，公司领导班子带头、各部门、各级管理层深入基层一线，深入开展领导接访、“我为基层办实事”、基层调研等活动，及时了解基层现状，解决基层难题。

二是开展“党员示范岗、示范车间”创建活动。开展以“亮身份、创业绩、提服务、做表率、比贡献”为主题的“党员示范岗、示范车间”创建活动。旨在公司层面选树一批党性修养好、组织纪律强、工作作风正、业务水平精、服务能力高的党员示范岗、示范车间，亮牌、亮证服务，筑牢先锋堡垒，充分发挥模范引领、示范辐射作用。

三是开展职责落实“回头看”活动。围绕各部门、所属各公司工作职责，主动查摆落实情况，重点围绕工作作风改进情况、业务能力提升情况、突出问题解决情况、群众满意度等方面对照查摆问题，再次进行深入整改提高。通过座谈了解、查阅资料、个别访谈等多种形式，全面了解掌握部门、所属各公司履行职责情况、实际运行效果和新情况、新问题及意见建议等方面内容，对各部门、所属各公司履行职责情况作出客观评价，综合分析形成履职评估工作报告，并督促建立整改台账，完善整改措施，履职评估结果作为年度考评重要依据，切实推动各部门、所属各公司高效有序运行。

四是开展“选树先进典型、争当排头兵”活动。建立健全发现、选树、宣传、学习、争当先进典型的长效机制，深入开展“老兵示范岗”“党员先锋岗”“服务标兵”“维修技术之星”“嘉兴公交好司机”等

评选活动，选树一批具有鲜明人物特征、广泛群众基础、强烈感召力的先进典型，使广大公交干部职工学有榜样、做有标尺、干有方向，掀起公司上下提升首位度、打造增长极、争当排头兵的热潮，着力营造“人人争当先进，事事争创一流”的良好范围。

五是开展“多岗位技能培训”活动。结合各岗位特点，有针对性地加强职工岗位技能培训，不定期组织开展业务理论知识培训，开展党建专题培训、驾驶员和窗口服务人员文明服务礼仪培训、宣传报道写作培训、维修技能培训、安全事故预防培训、心理健康讲座、船舶驾驶操作培训等，通过各类培训，提高各岗位人员的业务能力，推进企业精细化考核管理。

2. 以服务引领做实“形象提优”文章

一是开展“文明服务我出彩，群众满意在窗口”专项整治行动。结合信访、投诉、第三方测评、日常稽查检查中反映的公共交通不文明现象，以及行业管理部门严抓严管等内容，在各窗口单位深入开展“文明服务我出彩，群众满意在窗口”专项整治行动，在全公司范围内掀起文明服务热潮，树立城市窗口优质形象。专项整治行动以“月”为单位，每月开展“市区禁鸣”“强行加塞”“礼让斑马线”“文明礼貌”等不同主题的整治行动，确保月月有活动、月月不重样、月月有成效。通过车载视频监控、专项稽查等手段，加大对服务违规行为的查处力度，与分公司管理层月度奖金考核挂钩。

二是开展“窗口标准化服务示范”活动。公交车、水上巴士、公交IC卡办理中心、智调监控中心、站务及码头窗口开展“标准化服务示范”

活动。具体包括：强化职业教育培训和作风建设，提高窗口服务人员的业务技能和服务素养；强化服务规范化建设，制定完善窗口服务规范，实现素质好、态度好、技能好、效率高的服务目标；优化服务环境建设，营造窗口服务区域整洁舒心的环境；完善监督机制，自觉接受监督，拓宽监督渠道，使群众监督、组织监督、舆论监督作用三效合一，加快提升窗口服务水平。通过标准制订、宣贯执行、示范引领、争先评优推出一批服务意识强、管理上水平的模范代表及示范窗口。

三是开展“公交节能技术比武”等活动。开展一次公交驾驶员节油节能技能比武，积极倡导低碳节能，发展绿色公交，树立先进典型，推广应用先进技术，强化广大驾驶员的节油节能意识，推进企业节能减排、降低运营成本。在修理班组、线路班组、服务窗口开展各类专业比拼，比安全、比增收、比服务、比技术、比节效、比卫生，比满意度等，月月晒成绩，年底总结评比，通过各类比拼活动的开展，引导全体员工增强“比、学、赶、超”意识，不断增强自身学习提升、服务技能提升、服务水平提升。

四是开展“营运服务竞赛”活动。在充分调研分析的基础上找到市民出行需求和企业经济效益之间的平衡点，主导制定科学合理的2022年线网优化调整方案并组织落实，进一步提高公交出行吸引力，控制营运成本，实现社会效益和经济效益双提升。年末以营运分公司为单位，将全年分公司的营运总里程、总班次数、总客运量（各占三分之一分值）与2021年对比评分。同时开展各分公司班次执行率、营运准班准点率评比工作，评分和评比结果与年度考核挂钩。

五是开展“双降双提”活动。在各营运分公司、九水巴士公司内开展“降低事故发生率、提高安全生产意识，降低服务投诉率、提高公交服务质量”活动。结合公交实际，优化完善《一线营运驾驶员星级服务管理办法》，水上巴士制定本单位服务规范，提高规范化服务水准。总结分析安全事故和服务问题源头，针对性开展培训教育，特别是对上报事故和有责投诉重点人群开展一对一教学，确保事故发生率同比下降10%，投诉来件量、有责投诉发生率分别至少下降20%和15%，并将活动结果纳入年度考核。通过活动，达到事故率有效降低，全员安全意识进一步提高，服务投诉率进一步下降，服务质量持续提高的预期目标，推动品质公交建设推深做实。

六是开展“维修提质增效”活动。根据公司车辆维修管理工作实际，开展“促安全、保营运、降成本”服务提升行动。**促安全：**定期召开安全会议，定期组织安全培训，定期开展维修场站安全消防自查整改工作。**保营运：**加强维修技术力量，实行就近抢修原则，确保抢修及时率，保障班次执行率；落实车辆维修保养制度，按照行业技术标准制定车辆维护计划，做好“一车一档”管理工作，有效控制库存，科学采购、筹备、调拨汽配件，开展好车辆技术专项检查，降低车辆故障率。**降成本：**落实后勤保障，积极完成公司下达的技能指标，严控生产维修成本；开展“修旧利废”等活动，力争车辆维修成本同比2021年下降5%。

3. 绿色引领做实“环境创优”文章

一是开展“公交车辆提档升级”活动。根据《关于加快推动氢能产业发展的实施意见》（嘉政办发〔2021〕23号）要求，推进2022年公

交车辆采购更新工作，进一步提高新能源及清洁能源车辆占比。通过加大新能源车投入，持续改进车辆硬件设施，提高乘坐舒适度，提升市民乘客出行体验。

二是开展“服务环境大整治大提升”活动。积极响应上级部门号召的城市精细化管理要求，对营运车辆、船舶、公交停保场、枢纽站、首末站、码头、办卡中心等地开展“服务环境大整治大提升”活动，使“车、船、站、场”服务环境得到明显提升。“车、船”落实谁驾驶谁负责原则，“站”落实谁值班谁负责原则，“场”落实谁管理谁负责原则，确保环境卫生整洁、设施设备齐全有效、公益广告完好无损。牵头部门每月组织开展清扫保洁、设施维护、交通管理、文明养成等方面的检查，打造靓丽流动风景线。

三是开展“公交站亭管养提升”活动。对公司所属公交候车亭和电子站牌实施常态化管养，落实定期有人巡、有人管、有人养护、责任到人的工作机制，为市民乘客提供安全、优质、智慧、整洁的候车环境。

（三）“五大行动”助力实现“五个提升”

1. 实施“项目推进行动”，提升管理能效。对标对表民生工程，高质量高效率完成国际商务区公交停保场项目竣工验收，做好智能楼宇及热线、调度服务中心基础建设工作。高规格高标准完成10座智慧公交候车亭改造提升工作，全力推进嘉兴市本级首座加氢站——秀洲区停保场氢能公交车配套加氢站项目实施，落实建设主体责任。高要求高水平推进水上巴士（水乡碧道）项目建设，6月底前完成运河公园锚地建设，全年完成上级主管部门对水上巴士工作的考核任务指标。

2. 实施“提质增效行动”，提升服务品质。根据公司“十四五”规划推进各项工作，完成国企改革三年行动实施方案各项任务。做好公司经理层任期制和契约化管理，结合公司实际制定实施细则。探索建立员工职业发展双通道制度，从干部行政任职、专业技术职务两个通道提供晋级机会。结合新一轮成本规制政策，积极探索企业降本增效措施，充分挖潜公交各类资源，拓展广告等增收渠道，全年其他业务收入达到300万元。积极做好驾驶员招聘工作，全年至少净增驾驶员30名。结合一线驾驶员劳资体系优化调整，同步对营运生产进行优化，提高产值和效率。稳步提升服务水平，年末行业管理部门第三方考核得分率达到90%，在第三方服务质量年度测评中，乘客满意度和员工满意度分别提升至90分和80分。

3. 实施“民生保障行动”，提升保障水准。推进绿色低碳循环发展，完成对新能源公交车维修新技术的宣传、指导和维修技能培训工作，并试点汽配采购方式改革。全力做好2022年市区公交线网优化工作，加快微公交、定制公交发展，新增公交线路3条及以上，进一步满足多样化公交出行需求。结合沪嘉城际、苏嘉城际、长三角一体化等，积极配合做好市域一体化研究等工作。打造水上巴士品牌，大力宣传水上巴士票价政策，深化水上巴士航线规划设计，新增航线1条，延伸拓展船上会务、红色团建、休闲娱乐等特色服务，打造系列特色主题通勤航线。

4. 实施“数字化改革行动”，提升智慧能级。根据集团公司数字化改革工作进程，积极推进公交数字化改革工作，构建企业标准化、精细化管理体系，初步建设“综合信息化管理系统”子模块功能，实现部分

系统上云。完成“公交自发码平台”建设，丰富“公交电子支付”功能，推广“数字公交卡”，实现银联“乘车码”功能应用，方便市民百姓出行。综合开发水上巴士信息化平台，实现水上巴士服务信息化。

5. 实施“平安公交行动”，提升安全水平。2022年，疫情防控形势依然严峻复杂，公司将进一步完善疫情防控应急处置预案，压紧压实疫情防控责任，落实消杀、“三件套”、一米线、核酸检测、疫苗接种、应急处置等常态化防控措施，守好“关键小门”，构建安全防护网。以“100-1=0”的理念，稳步做好2022年安全生产工作，完善事故管理制度系统建设，对事故驾驶员管理、安全培训教育、安全服务一体化管理等进行改革。推进“智安公交”建设，加强场站门禁管理，开展“智慧消防”建设，提出可行性方案并逐一整改。以双重预防机制为依托，完善隐患排查治理体系建设，形成隐患风险清单并逐一治理。

（四）“八项达标”打造标准化、精细化服务体系

1. 实现“服务理念达标”，树立为民服务思想。进一步提高思想认识，把人民群众对公交出行的实际需求作为工作的标准要求，坚守红船起航地的初心使命，要在小处着眼、大处着手，树立起以乘客需求为导向，以百姓满意为目标的服务理念。管理、修理、后勤等岗位人员在树立好为民服务理念外，还应树立为一线窗口工作人员提供优质服务的意识。

2. 实现“服务态度达标”，做到微笑周到服务。服务须热情、耐心、礼貌、主动回答问询。规范使用文明服务用语，主动维护秩序、提供力所能及的帮助。驾驶员还应做好站点提醒，遇车载语音播报故

障时，需人工口头补报。遇故障车要按规定开启双跳灯，做好车内乘客的转乘工作，后车需无条件配合。照顾站台外即将赶到示意上车的乘客，倡导微笑服务。

3. 实现“服务规范达标”，做到依法依规服务。熟悉工作流程、规范业务行为，工作认真仔细、提倡零差错率。驾驶员还应做到在有条件的情况下，提前5分钟开门候客，按站、规范停靠，严禁行驶中强行超车、转弯、掉头、抢道、加塞、压禁线长时间行驶，正确使用电子路码牌和灯光，斑马线礼让行人，三环以内不鸣号。

4. 实现“安全防恐达标”，做到平稳安全可控。提高安全防范意识，熟悉工作岗位安全操作规程，熟练掌握消防设备、器材使用方法，保持警惕做好防恐安保工作，谨防工伤事故发生。驾驶员还应肩负好安全员职责，严禁易燃易爆等危险品上车，注意秉持安全行车规范，谨防安全事故的发生。

5. 实现“疫情防控达标”，做到严防严控严查。根据疫情防控形势和要求，做好亮码、测温、消毒、规范佩戴口罩等工作。驾驶员还应做好车辆（船）到站开窗通风，做好防疫台账记录，认真监督乘客亮码、口罩佩戴、按要求定期核酸检测等工作。

6. 实现“环境卫生达标”，做到干净整洁有序。养成个人良好卫生习惯，保持环境卫生整洁，负责的工作场所无积灰、无蜘蛛网、地上无烟蒂及果皮纸屑，保持卫生无死角。保持车、船内外整洁的同时，不在车（船）头或车（船）厢内放置（张贴）有碍车容车貌或影响安全的物品，及时清理垃圾箱并做好垃圾分类。

7. 实现“节能降耗达标”，做到节约低碳环保。充分认识节能降耗工作的紧迫性和重要性，从实际出发，在工作、生活中，注意节能降耗，从自己做起，从身边做起，从点滴做起，从举手之劳做起。规范使用空调等电器设备，节约办公用品，养成良好的用水、用电习惯。驾驶员还应注意控制车辆、船只的能源消耗情况，养成良好的驾驶习惯，在车（船）内空调的使用要规范，在配备休息室的站场不在车内开空调休息。

8. 实现“应急联动达标”，做到迅速准确有效。能熟练掌握各类应急预案的实施规则，发生紧急情况，能立即采取措施、配合妥善处置、控制事态发展。反应迅速、操作准确、精准有效，把握好“就近”原则，确保将损失降至最低。

四、活动步骤

1. 动员部署阶段（2022年2月下旬-3月中旬）。成立“服务质量提升年”专项行动领导小组，召开“服务质量提升年”专项行动动员大会，印发活动实施方案，使全体员工明确活动目的和意义，提高全员参与积极性。做好活动前期宣传发动，营造浓厚活动氛围。

2. 组织实施阶段（2022年3月-12月）。明确3月为“服务质量提升月”。各部门、所属各公司联系实际策划制定具体方案，明确时间节点，细化落实责任，实质性启动各项工作。组织实施阶段，根据活动总体方案，对相关工作进行自查改进，确保“服务质量提升年”专项行动各项目标逐步实现。“服务质量提升年”专项行动领导小组要加强对活动各阶段的指导、评价和监督，及时通报活动开展情况。

3. 总结提升阶段（2023年1月-2月）。“服务质量提升年”活动结束后，各部门、所属各公司根据活动开展情况梳理、总结好的经验做法和优秀典型，研究制定完善方案并抓好落实。按照“服务质量提升年”实际工作绩效，对各部门、所属各公司提升工作开展评比，以排名方式作为对各部门、所属各公司年度绩效考核依据之一。在公司各管理层级内营造比先争优的浓厚氛围，促进公交服务质量的持续改进。

五、工作要求

1. 提高认识，加强领导。开展“服务质量提升年”专项行动是深入践行我市“三年活动”的重要抓手，是提升嘉兴公交服务品质、打造红船旁公交品牌的有力手段，公司各部门、所属各公司要切实统一思想统一到优化服务环境、提升管理实效、提高服务质量上来，进一步强化大局意识、责任意识、服务意识和效率意识，将此次专项行动纳入重点工作内容，确保本次专项行动有效开展。

2. 强化责任，抓好落实。公司各部门、所属各公司要根据活动方案总体部署，认真制定具体措施，明确时间节点和责任，坚持抓细、抓小、抓实，深入持久加强和改进工作作风，以作风建设保障服务品质提升，确保各个环节不出错，活动取得实效。

3. 加强监督，及时整改。公司各部门、所属各公司要积极查找存在的问题，坚持“服务为本、乘客至上”的理念，及时认真落实整改，不断规范工作流程，完善管理制度，使公共交通服务进一步满足市民乘客的出行需求。

4. 打造亮点，注重宣传。活动开展过程中，公司各部门、所属各公

司要紧密联系实际，结合自有特色，努力提高活动质量，创新实践，挖掘亮点，培育典型，加强内外宣传，有效扩大活动影响，确保活动成效，亮化企业形象。

- 附件：1. 公交公司“服务质量提升年”专项行动领导小组
2. 公交公司“服务质量提升年”专项行动实施方案重点指标
评估表

附件 1:

公交公司“服务质量提升年”专项行动领导小组

组 长:

顾铁伟 董事长

韩一峰 党总支部书记、总经理

副组长:

王 罗 党总支部委员、副总经理

夏燕萍 党总支部委员、副总经理

陈备鸣 党总支部委员、副总经理

成 员:

沈 辉 办公室主任

汤月超 党群人事部经理

顾平平 营运站场部经理

嵇 鸣 安全机务部经理

唐 芸 财务管理部经理

胡家伟 科技信息部经理

沈掌泉 南湖分公司经理

戴 勇 秀洲分公司经理

许建龙 经开南分公司经理

劳琳英 经开北分公司经理

唐小毛 车辆维修分公司经理

陈青松 九水巴士公司总经理

公司“服务质量提升年”专项行动领导小组下设办公室，办公室设在科技信息部（稽查大队），陈备鸣兼任办公室主任，胡家伟、曹丽燕兼任办公室副主任，成员由科技信息部各岗位工作人员组成，具体负责“服务质量提升年”专项行动的日常组织协调工作。

附件 2:

公交公司“服务质量提升年”专项行动实施方案重点指标评估表

序号	目标任务	具体要求	牵头部门	责任部门	进度要求
1	围绕“高质量服务助推高质量发展”中心统揽大局	实现营收 3140 万元、利润-8500 万元, 努力将企业资产负债率控制在 13%以内, 日常管理费用支出 693 万元(不含折旧费和管理人员薪酬)。公交线路达到 90 条以上, 九水巴士航线达到 4 条。	财务管理部 营运站场部 九水巴士公司	其他各部门 所属各公司	全年
2		开展“强党建促发展”活动, 包括党建专题学习培训、党务工作者业务培训以及形式多样、主题鲜明的党建群团活动。充分发挥党建联系点作用, 公司领导班子带头、各部门、各级管理层深入基层一线, 深入开展领导接访、“我为基层办实事”、基层调研等活动。	党群人事部	各党支部	每月至少开展 1 次
3		开展“党员示范岗、示范车间”创建活动, 选树党员示范岗、示范车间 8 个(部室 1 个、南湖 2 个、秀洲 1 个、经开南维修 2 个、经开北 1 个、水巴 1 个)。	党群人事部	各党支部	全年
4	党建引领 做实“示范带动” 文章	开展履职尽责“回头看”活动, 通过座谈了解、查阅资料、个别访谈等多种形式, 综合分析评估各部门、所属各公司履职情况, 并督促整改落实。	党群人事部	其他各部门 所属各公司	全年
5		开展“选树先进典型、争当排头兵”活动, 深入开展“老兵示范岗”“党员先锋岗”“服务标兵”“维修技术之星”“嘉兴公交好司机”等评选活动。	党群人事部 安全机务部 办公室	其他各部门 所属各公司	全年
6		结合各岗位特点, 开展“多岗位技能培训”活动, 如党建专题培训、驾驶员和窗口服务人员文明礼仪培训、宣传报道写作培训、维修技能培训、安全事故预防培训、心理健康讲座、船舶驾驶操作培训等。	各部门 九水巴士公司	各分公司	全年

序号	目标任务	具体要求	牵头部门	责任部门	进度要求
7	服务引领 做实“形象创优” 文章	开展“文明服务我出彩，群众满意在窗口”专项整治行动，以“月”为单位，每月开展“市区禁鸣”“强行加塞”“礼让斑马线”“文明礼貌”等不同主题的整治行动。通过车载视频监控、专项稽查等手段，加大对服务违规行为的查处力度，与分公司管理层月度奖金考核挂钩。	稽查大队	所属各公司	每月一次
8		在公交车、水上巴士、公交IC卡办理中心、智调监控中心、站务及码头窗口开展“窗口标准化服务示范”活动，无媒体曝光和有责服务质量投诉事件发生。	财务管理部 科技信息部 九水巴士公司	其他各部门 所属各公司	全年
9	服务引领 做实“形象创优” 文章	开展“公交节能技术比武”活动，策划开展一次公交驾驶员节约油节能技能比武，在修理班组、线路班组、服务窗口开展各类专业比拼。	安全机务部	所属各公司	全年
10		开展“营运服务竞赛”活动，将全年分公司的营运总里程、总班次数、总客运量（各占三分之一分值）与2021年对比评分。同时开展各分公司班次执行率、营运准班准点率评比工作。编制并组织实施2022年公交线网优化方案。	营运站场部	各营运分公司	全年
11	绿色引领 做实“环境创优” 文章	开展“双降双提”活动，确保事故发生率同比下降10%，投诉来件量、有责投诉发生率分别至少下降20%和15%。结合公交实际，优化完善《一线营运驾驶员星级服务管理辦法》，水上巴士同步制定服务规范。	稽查大队 安全机务部 九水巴士公司	其他各部门 所属各公司	全年
12		开展“维修提质增效”活动，力争车辆维修成本同比2021年下降5%。	安全机务部	车辆维修分公司	全年
13	绿色引领 做实“环境创优” 文章	开展“公交车辆提档升级”活动，推进2022年公交车辆采购更新工作，进一步提高新能源及清洁能源车辆占比。	安全机务部	各营运分公司	全年
14		开展“服务环境大整治大提升”活动，每月组织开展清扫保洁、设施维护、交通管理、文明养成等方面的检查。	办公室 党群人事部 稽查大队	其他各部门 所属各公司	每月一次
15		开展“公交站亭管养提升”活动，对公司所属公交候车亭和电子站牌实施常态化管养。	营运站场部 科技信息部	所属各公司	每月定期开展

序号	目标任务	具体要求	牵头部门	责任部门	进度要求
16		完成国际商务区公交停车场项目竣工验收，做好智能楼宇及热线、调度服务中心基础建设工作。	国商区专班 科技信息部	其他各部门	全年
17	实施“项目推进行动”	10月底前完成10座智慧公交候车亭改造提升工作，全力推进嘉兴市本级首座加氢站——秀洲区停保场氢能公交车配套加氢站项目实施。	营运站场部 安全机务部	秀洲分公司	全年
18		推进水上巴士（水乡碧道）项目建设，6月底前完成运河公园锚地建设，全年完成上级主管部门对水上巴士工作的考核任务指标。	九水巴士公司	各部门	全年
19		做好公司经理层任期制和契约化管理，结合公司实际制定实施细则。根据公司“十四五”规划推进各项工作，完成国企改革三年行动实施方案各项任务。探索建立员工职业发展双通道制度，从干部行政任职、专业技术职务两个通道提供晋级机会。积极做好驾驶员招聘工作，全年至少净增驾驶员30名。	党群人事部	其他各部门 所属各公司	全年
20	实施“提质增效”行动	结合新一轮成本规制政策，积极探索企业降本增效措施，充分挖潜公交各类资源，拓展广告等增收渠道，全年其他业务收入达到300万元。	办公室 九水巴士公司 车辆维修分公司	其他各部门 所属各公司	全年
21		稳步提升服务水平，年末行业管理部门第三方考核得分率达到90%，在第三方服务质量年度测评中，乘客满意度和员工满意度分别提升至90分和80分。	稽查大队	其他各部门 所属各公司	全年
22		完成对新能源公交车维修新技术的宣传、指导和维修技能培训工作，并试点汽配采购方式改革。	安全机务部	车辆维修分公司	全年
23	实施“民生保障行动”	全力做好2022年市区公交线路网优化工作，加快微公交、定制公交发展，新增公交线路3条及以上。	营运站场部	各营运分公司	全年
24		落实水上巴士票价政策，新增航线1条，延伸拓展船上会务、红色团建、休闲娱乐等特色服务，打造系列特色主题通勤航线。	九水巴士公司	各部门	全年

序号	目标任务	具体要求	牵头部门	责任部门	进度要求
25	实施“数字化改革行动”	根据集团公司数字化改革工作进程，积极推进公交数字化改革工作，构建企业标准化、精细化管理体系，初步建设“综合信息化管理系统”子模块功能，实现部分系统上云。	科技信息部	其他各部门所属各公司	全年
26		完成“公交自发自发平台”建设，丰富“公交电子支付”功能，推广“数字公交卡”，实现银联“乘车码”功能应用，方便市民百姓出行。	科技信息部	其他各部门所属各公司	全年
27		综合开发水上巴士信息化平台，实现水上巴士服务信息化。	九水巴士公司	各部门	全年
28	实施“平安公交行动”	进一步完善疫情防控应急处置预案，压紧压实疫情防控责任，落实消杀、“三件套”、一米线、核酸检测、疫苗接种、应急处置等常态化防控措施。	安全机务部	其他各部门所属各公司	全年
29		完善事故管理制度系统建设，对事故驾驶员管理、安全培训教育、安全服务一体化管理等进行改革。	安全机务部	其他各部门所属各公司	全年
30		推进“智安公交”建设，加强场站门禁管理，开展“智慧消防”建设，提出可行性方案并逐一整改。	安全机务部 科技信息部	其他各部门所属各公司	全年
31		以双重预防机制为依托，完善隐患排查治理体系建设，形成隐患风险清单并逐一治理。	安全机务部	其他各部门所属各公司	全年

抄送：公司领导。

嘉兴市公共交通有限公司办公室

2022年2月25日印发
