

附件 2

东莞巴士有限公司东部分公司 提升服务质量承诺书

尊敬的市民朋友们：

东莞巴士有限公司东部分公司深知公交服务对于市民日常出行以及城市发展的重要意义。针对 2023 年度服务质量考核中所发现的问题，我司郑重做出如下承诺：

一、压降交通违章率方面，我司将加强对公交车长的培训教育，提升其安全意识，提倡并推广“指差法”工作，避免违章行为；加大监督力度，视频抽查与路查路控相结合，严格按照公司规章制度处理违规人员。

二、提升乘客满意度方面，我司将提高运力及班次调度水平，进一步缩短乘客候车时间；加大对保洁作业的监管力度，确保每台车在营运结束后进行全面清洁。

三、服务环境方面，我司将严格落实车辆设施巡检及维护计划，确保车内设施完好无损；不断增强车长的服务意识，鼓励车长主动为乘客提供帮助；安排专人每月对站点站牌信息进行检查，及时更换损坏或模糊不清的站牌。

东莞巴士有限公司东部分公司

2024 年 9 月 24 日