

东莞市水乡新城公共汽车有限公司 服务质量整改方案

为进一步提升水乡片区公交服务水平，切实解决市民反映的突出问题，树立良好的公交形象，增加公交的吸引力，为市民提供安全、优质、便捷的公共出行服务，特制定本方案。

一、总体目标

（一）以提升公交服务质量为目标，以乘客满意度为导向，强化企业责任意识，规范驾驶员行为，确保乘客出行的安全性、便捷性和舒适性。

（二）通过改进服务质量和提供多样化服务，实现乘客满意度的显著提升。

二、具体措施

（一）**交通违章率整改措施。**加大交通安全法规宣传，从严查处交通违法行为，有效遏制交通违法行为发生，力争 2024 年交通违章率少扣分，最多不超过上年度扣分值。

1、利用例会、线会等深入开展交通法规培训，通过播放典型案例让全体员工吸取教训，确保每位驾驶员都熟悉并遵守交通法规。

2、利用公交车报站系统，设置交通法规宣传语音，时刻提醒驾驶员遵守交通规则。

3、加强对驾驶员的日常监督和考核，强化红线管理意识，对交通违法行为实施顶格处罚机制。

4、利用科技手段，如 GPS 定位、视频监控等，对驾驶

员的驾驶行为进行实时监控，确保驾驶安全。

5、进一步加强路面巡查力度，及时纠正违规驾驶行为，切实消除违规驾驶行为，确保公交运营安全有序。

（二）投诉率整改措施。畅通投诉监督渠道，倾听群众心声，不断提升群众满意度，力争 2024 年投诉率不扣分，最多不超过上年度扣分值。

1、通过车内醒目位置张贴监督投诉电话和线路服务群二维码，方便乘客随时提出投诉和建议。

2、坚持“事事有回音、件件有落实”的原则，安排专人负责群众信访信息登记及回访，定期对信访信息进行分类统计和分析，找出问题根源，制定有效的整改措施，确保乘客的权益得到保障。

3、重点关注群众集中反馈问题，深入剖析根源，找准症结，制定可行方案，有效解决群众反映强烈突出问题。

（三）乘客满意度整改措施。打造“安全、便捷、高效、舒适”公交服务理念，实现乘客满意度逐步提升，力争 2024 年投诉率不扣分，最多不超过上年度扣分值。

1、结合线路客流实际情况，持续优化公交线路规划，提高公交线路的覆盖率和便捷性。

2、加强车辆调度管理，确保车辆按时、按点、按线发班，减少乘客等待时间。

3、加强车厢内卫生管理，保持车厢整洁、干净、卫生，为乘客提供优质的乘车环境。

4、积极开展乘客满意度调查活动，收集乘客意见和建

议，不断改进服务质量。

（四）服务环境整改措施。强化车容车貌和车内设备日常维护，及时更新公交站点线路信息，切实提升公交服务环境。力争 2024 年服务环境不扣分，最多不超过上年度扣分值。

1、不断改善乘车环境，车内粘贴“禁止吸烟”标语、提供“老弱病残孕”专座、票价、站点、车票领取温馨提示等信息。

2、每月定期开展车辆内外保洁整治行动，确保车容车貌整洁、干净、卫生。

3、加强车内服务设施维护保养，确保车内报站器、显示屏、灯箱等服务设施设备使用正常有效。

4、定期对公交站点进行巡查，发现问题，及时整改，确保公交站牌信息清晰、无误。

三、工作要求

（一）提高认识，积极行动。各部门、车队要密切配合，措施到位，责任到人，确保整治行动达到预期目的。

（二）明确任务，压实责任。各车队压实各级管理责任，落实到人，每周组织线长非定点、不定时进行路面巡查，对巡查中发现的违规行为，严格按照公司制度从严处理。

（三）持续改正，确保成效。各车队定期召开服务质量提升工作会议，查找突出问题，研讨应对措施，持续改正，确保服务质量提升成效。

通过以上措施的实施，相信水乡片区公交服务质量将得到逐步提升，为市民提供更加快捷、舒适、安全的出行环境。未来，我们将继续加强公交服务质量的提升工作，不断探索新的服务模式和技术手段，为市民提供更加优质的公交出行服务。

东莞市水乡新城公共汽车有限公司

2024年9月18日

