

## 附件 1

# 东莞巴士有限公司东部分公司关于服务质量的 整改措施及实施方案

依据《2025 年度东莞市公交企业服务质量考核报告》的工作要求，为提升我市公交服务水平，切实解决市民反映的突出问题，树立良好公交形象，增强城市公交吸引力，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、具体考核情况

2025 年度，东莞巴士有限公司东部分公司服务质量考核得分为 84.51 分。其中，我司“责任事故死亡率”考核得分 9 分（满分 15 分）、“交通违章率”考核得分 13 分（满分 15 分）、“乘客满意度”考核得分 3 分（满分 5 分）、“服务环境”考核得分 10.51 分（满分 15 分）、“投诉率”考核得分 13 分（满分 15 分）。

### 二、整改措施

#### （一）责任事故死亡率方面

1.加强对公交车长的培训教育，提升其安全意识，切实增强驾驶员防御性驾驶的能力，避免发生重大交通事故。

2.严格查处驾驶员不安全驾驶行为，重点对过斑马线路口转弯超速情况、乘客未坐稳扶好就起步情况、急刹车急起步情况、危险驾驶等情况进行抽查，严肃按照公司规章制度进行处理。

3.做好典型事故案例宣导工作，通过结合线上和线下宣导，持续向车长灌输安全意识，深刻剖析事故发生原因及后果，让车长从“要我安全”转变为“我要安全”。

4.定期组织安全生产会，阶段性分析安全生产存在的问题及不足，定期通报安全生产工作情况，以严格的考核制度为抓手，压实压细安全生产工作，切实消除安全生产工作中的隐患问题。

5.定期组织第三方机构对公司安全管理人员开展业务能力提升安全培训，做好对公司安全管理人员再培训教育工作，着力夯实安全队伍的业务根基，全面提升人员综合素养。

## （二）交通违章率方面

1.做好交通违章警示教育工作，组织安全管理人员到公司辖内各停车场开展线下宣导工作，并在工作微信群发布违章警示通告信息。

2.指引车长在等红绿灯时，不要排“头车”，在通过灯控路口时确认好红绿灯颜色后再通行，降低违章概率。

3.每月制定专项视频抽查方案，重点抽查车长不文明驾驶行为和陋习，并定期通报方案工作的落实情况，强化监督车队落实各项安全工作任务。

4.要求全体车长签订安全生产承诺书，落实安全生产工作。

5.做好路查路控工作，有针对性地对违章黑点进行路查，不断增强安全管理人员发现问题的能力。

## （三）乘客满意度方面

1.服务态度：开展驾驶员文明服务、营运服务规范培训，树立文明服务意识，要求耐心应答乘客问询、主动帮扶，使用文明用语，杜绝态度生硬、敷衍待客。

2.车内环境：加大车辆保洁力度，确保每辆车运营结束后进行全面清洁（覆盖座椅、地板、车窗等区域）。每日开展车辆卫生随机抽查，一经发现清洁不达标的车辆当即责令整改。

#### （四）服务环境方面

1.文明安全驾驶、遵章守纪提升：月度驾驶员安全培训中，强调安全驾驶的重要性，严禁行车途中收听广播或音乐、无故离开驾驶位，一经发现该情况按照安全责任书严肃处理。

2.车内服务设施提升与监督：强化车内服务设施管护与监督，定期开展车内服务设施排查，对排查发现的故障设备统一移交维修车间及时处置，确保车载设施正常投用。

3.站点站牌信息管理：安排专人负责站点站牌信息的更新和维护，确保站牌信息准确、清晰。每月对站点站牌信息进行检查，对损坏或模糊不清的站牌及时更换。

#### （五）投诉率方面

1.提升服务态度方面：开展驾驶员文明服务、营运服务规范培训，树立文明服务意识，要求耐心应答乘客问询、主动帮扶，使用文明用语，杜绝态度生硬、敷衍待客。

2.减少候车时间投诉方面：通过加强调度员与车长沟通，提高运力及班次调度水平，进一步缩短乘客候车时间，避免乘客长

时间等待。

3.安全驾驶方面：通过月度驾驶员安全培训和一对一宣导等多种培训手段，提升驾驶员安全意识和责任感，时刻关注路况，确保乘客安全，并严格遵守交通规则，安全行驶。

4.减少飞站投诉方面：通过月度驾驶员安全培训加强车长服务和营运意识，要求留意站台乘客动态，避免出现漏载的情况。

东莞巴士有限公司东部分公司

2026 年 7 月 3 日