

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 2025 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、压降责任事故死亡率方面，我司将加大对车长不安全驾驶习惯的查处，不断增强安全管理人员业务综合素养和车长安全意识及驾驶水平，加大对公司安全考核力度，严格压实各项安全生产工作职责。

二、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，持续完善“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。

三、提升乘客满意度方面，我司将开展驾驶员文明服务、营运服务规范培训；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。

四、服务环境方面，我司将在月度驾驶员安全培训中，强调安全驾驶的重要性；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；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。

五、压降投诉率方面，我司将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；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；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；通过月度驾驶员安全培训加强车长服务和营运意识，避免出现飞站的情况。

承诺单位：东莞巴士有限公司东部分公司

2026 年 7 月 3 日