



## 我市道路运输行业开展“最美方向盘”创建活动之二

# 用优质服务创建“最美班线”

市道路运输管理局从8月份开始,在全市道路运输行业全面征集“最美行业”创建口号,并将征集到的口号制作成300余条横幅,共3000多米,挂在全市各客运场站、物流场站、二类以上维修企业及驾培训练场地,同时印制4000余张宣传标语,分别贴在全市跨县、跨市、跨省班车与旅游包车上,并在全市所有客运站的电子显示屏、长途班车和旅游包车上播放视频宣传片,积极营造浓厚的行业创建氛围。

同时,我市道路客运、货运、维修、驾培行业积极响应,认真部署,以“车好乘、乘好车,货好运、运好货,车好修、修好车,车好学、学好车”为目标,全面开展各项创建工作。

通讯员 蒋林霞 朱笑仪  
记者 范洪



### 以最优质的服务 创建最美班线

根据《道路旅客运输文明服务评价规范》及《浙江省道路运输行业“最美班线”创建标准》为依据,全力倡导“低碳交通、绿色出行”理念,以为广大人民群众提供安全、经济、便捷、舒适的出行服务为出发点和落脚点,不断提高班线管理能力,提升客运服务标准。

创建活动开展两个月以来,我市客运班线中涌现了甬舟班线、甬象班线等先进典型,它们积极响应号召,利用自身软硬件优势,进一步完善服务设施,提升服务水平,起到了良好的引领示范作用。

甬舟快客班线加强了创建工作的责任落实,明确任务,以“最美服务”为宗旨,把“为乘客服务、向乘客承诺、请乘

客监督、让乘客满意”贯穿于整个创建活动,进一步修订完善了内部管理的考核办法、操作程序和工作标准,为创建活动推进确立制度保障;以旅客需求为导向,提高车辆档次,更新投入4辆节能环保车型,营造舒适的乘车环境,时刻保持车内外整洁、美观、舒适,向旅客提供报纸、创可贴、针线包等人性化服务项目。

甬象快客班线坚持“服务第一,旅客至上”的服务宗旨,始终保持车辆技术状况优良,各项设施完备有效,警示和温馨提示标语齐全醒目;加强文明优质服务,驾乘乘务人员统一着装、统一文明用语,热心解决乘客困难。一年来,旅客满意率100%,有效投诉为零。

### 硬件软件并重 创建最美场站

在推进星级客运站创建的基础上,我市今年重点推进最美物流场站建设活动。

因货运行业充分放开、经营分散的特点,市运管局结合省重点物流基地建设思路,选择人流集聚的公共型物流基地作为活动创建重点,推进建设现代化、智能化、人性化综合性物流基地。

自活动开展以来,北仑集卡运输服务基地以“打造温馨和谐的集卡大本营”为主要目标,不断完善软硬件设施,提升自身服务能力,充分发挥了“最美货运场站”的标杆引领作用。基地建立了宁波口岸箱单中心和堆场票据中心,引进了LNG加气站、维修企业、集卡4S店,以及餐饮、超市、菜场、有线电视、通讯服务等配套,极大地方便了入驻企业和人员

的生产生活。

同时,基地十分重视对入驻企业和人员的人文关怀,专门设立“司机之家”便民服务站,提供暂住证登记、失物招领、医药用品领取、活动报名等人性化服务,促进了与司机及家属的紧密联系。除了在安全上、日常生活中全方位为司机及家属服务外,基地管理中心及基地志愿者大队联合开展了系列“司机之家”系列活动。

暑假期间,为了让来宁波与父母团聚的司机子女们在基地内度过充实、愉快而安全的暑期生活,基地专门开办了“小候鸟”假日学校,安排了生动的教育和实践课程,带领“小候鸟”参观北仑港,组织看露天电影、爱心公益借伞、送绿豆汤等各种爱心活动,让司机和家属感受到家的温暖。

### 以便捷放心为本 创建诚信维修

市运管局从2012年开始推行配件质量追溯系统以来,目前已完成197家一类维修企业及280余家二类维修企业的安装,通过配件追溯,进一步规范企业质量管理,达到维修配件来源可追溯、去向可查明、责任可追究的目的。

另外,市运管局继续加强与81890平台合作,对所有人网企业的资质进行跟踪核定,确保企业资源优质。目前全市救援维修服务企业达200余家,有效提升行业便民服务形象,拉近车主和企业的距离,实现任何时段、路段、车型、车系及故障的“半小时”救援,在行业内形成争先创优的氛围。

在此基础上,市运管局还借助《机动车维修服务规范》贯标平台,强化企

业诚信建设,在全市二类以上维修企业中全面开展《机动车维修服务规范》贯标活动。目前,全市完成规范贯标企业占二类以上企业总数的40%,预计到年底将有一半的二类企业完成“贯标”。

此外,市运管局借助汽车维修大师工作室平台,加强对诚信创建的政策和理论引导。利用大师工作室的资源优势,为行业管理部门的诚信创建工作出谋划策,进一步丰富行业诚信创建的形式和内容。

同时,运管局还对诚信企业给予政策帮扶,在行业管理工作中,为诚信企业特殊建档,在诸如公务用车定点维修招标、节能减排资金补助、技改资金补助等方面,优先推荐诚信度较好的维修企业,鼓励企业珍惜并积极塑造自身的诚信形象。

### 以优质优学为基础 创建诚信驾培

我市今年目前共有驾校103家,教练员6442名,为进一步增强全市驾培行业文明服务意识,有效提升我市教练员的职业素养,市运管局通过印制、分发《新国标》以及报纸、广播、网络等途径广泛宣传《新国标》,引导驾培机构按照《新国标》改造驾培机构训练场地。驾培机构教练场地等资质条件符合《新国标》的,向其核发行业管理部门统一印制的教练场地验证标志牌;对于资质条件达标且教学规范的驾培机构,在媒体上积极宣传帮助其提高社会知名度,引导广大学员向资质条件达标且教学规范的驾培机构报名学驾。

同时积极开展驾培机构培训收费模式

创新工作,以宁波宁工院汽车驾驶培训学校为试点,积极引导基础条件好、服务意识强、经营模式优的驾培机构试行“先培训、后付费”学驾模式,通过试点经验积累,择机向全行业推广,不断引导驾培机构逐步转变服务观念与经营理念,逐步建立以学员满意度为主要指标的评判机制,形成“学员选教练,学员评教练”的驾培行业良性发展机制。

此外,我市将于10月份组织开展一次全市教练员驾驶教学技能竞赛,积极营造行业“促交流、强技能、树标兵”的良好氛围,通过竞赛,选拔一批教学能力强且教学态度好的优秀示范教练员,引导教练员向他们学习,提升教练员队伍整体教学水平,提高行业社会认知度。