

提升运营效率 提高服务质量

打造市民满意的现代化公交

本报记者 蔡铭越

近年来,吴江加快推进公共交通体系建设,大力实施公交品质提升计划,在公交线路、车辆投放、智能查询和支付、文明服务等多方面“下功夫”,切实提高资源利用效率和公交服务能力,有效提升了吴江公交高质量发展水平。

优化公交线网 新增、调整公交线路

近年来,吴江进一步强化线路规划调控能力,重视线网设计,以百姓真正需求为导向,不断优化调整线网,提高公交线路覆盖面,完善现有公交线路布局,基本实现公交、客运及轨交的“无缝”衔接。

截至2018年年底,吴江公交线路共有160条,拥有公交车辆977辆,线路里程为2396.85公里,全年运营里程6175.73万公里,共计发送班次361万次,客运量为6827.77万人次,车辆运营准点率为99.5%。

据悉,2018年新增、调整公交线路29条次。新辟线路共12条,分别是盛泽专线、黎里专线、临沪专线、震泽专线、桃源专线、七都专线以及726、7227、7616、7229、7230、7111路,优化调整线路17条,临时性调整线路141条次。

推进客运班线公交化改造 开行“定制旅游专线公交”

苏州轨交4号线通车后,吴江的公共交通格局发生了明显变化,与苏州主城区公共交通的联系更加紧密。2018年2月,为加快实现镇零距离对接轨道交通4号线,方便市民出行,吴江对原有客运班线实施公交化改造,开行6条“定制旅游专线公交”,实现所有区镇公交一次换乘直达松陵城区、零距离换乘轨道交通目标。

客运班线公交化改造是吴江撤市设区后,加速融入苏州主城区的一项重要工作。新增的6条公交专线为吴江汽车站至黎里汽车站、吴江汽车站至临沪客运站、吴江汽车站至盛泽公交枢纽站、奥林清华公交枢纽站至震泽八都社区、奥林清华公交枢纽站至七都汽车站专线。此前,很多乡镇汽车站流量很少,班线公交化运营可以最大程度利用客运资源,方便沿线更多居民出行。

新增的定制旅游专线公交省去了市民进站买票的麻烦,直接在路边的公交站候车即可,票价也便宜不少,发车频率也远高于原来的客运班线。

提升农村公交服务水平 推进“最后一公里”通达工程

过去一年里,为配合乡村振兴和美丽乡村建设,提升农村公交服务水平,区交通运输局结合“四好农村路”示范县创建工作,在农村公交“村村通”基础上,提高线路覆盖率,公交线路由行政村向自然村延伸,持续推进了“最后一公里”农村公交通达工程。据统计,共优化调整23条农村公交线路,新建农村公交候车亭81个,提高了农村公交服务的广度和深度;同时还完成2017年度全区城乡道路客运一体化发展水平评价工作,评级持续保持5A级。

里”农村公交通达工程。据统计,共优化调整23条农村公交线路,新建农村公交候车亭81个,提高了农村公交服务的广度和深度;同时还完成2017年度全区城乡道路客运一体化发展水平评价工作,评级持续保持5A级。

开通跨省公交线路 助力长三角区域一体化发展

近年来,全区公交行业坚持长三角区域一体化发展战略,已先后开通了对接湖州南浔、桐乡乌镇、嘉善西塘的3条跨省公交线路,对接桐乡乌镇、上海青浦的3条毗邻公交线路。近期,2条对接上海青浦17号线和嘉善西塘古镇的跨省公交线路开通,即公交7618路和7619路,我区的长三角区域一体化对接公交线路已达到8条,总里程突破132公里。这些公交线路的运营,大大缩短了吴江与周边省市的时空距离,便利两地居民出行,实现交通大联通,为长三角区域一体化发展提供了助力。

公交7618路、7619路的开通,与现有的省际毗邻公交7307路、7319路不同,它分别在青浦、黎里、西塘区域腹地设置了停靠站点,成为串联吴江、青浦、西塘三地公交线路的互通纽带,通过与常规公交线路的换乘可以实现吴江、青浦、西塘全境通达;同时,三地管理部门还在进一步协调,重点推进三地公交卡种和公交刷卡优惠政策、公交场站共享等一系列工作的对接,将进一步凸显公交引导区域发展、公交优先惠民的作用。

加大新能源车辆投放力度 驾驶区域安装安全防护隔离设施

去年底,吴江公交新购的91辆公交车抵达吴江。在此次购置的91辆新车中,纯电动公交车有24辆,油电混合动力新能源公交车有67辆,目前,这些新车已用于更新报废老旧车辆,逐步投入运营。

新能源公交车与传统燃油型公交车相比,运行更加平稳舒适,车内噪声更低,且燃料消耗大幅降低,更加节能环保,更能给市民带来舒适的乘坐体验。

吴江公交公司相关工作人员介绍,此次购置的91辆新车全部安装了驾驶区域安全防护隔离设施,车厢内全部安装了自动喷淋系统和破玻器,部分车辆安装了易燃挥发监测报警系统和车厢外360°无死角监控系统,进一步提高了车辆的安全系数。

推进公交场站基础设施建设 进行场站标准化改造

吴江持续推进公交场站基础设施建设,努力争取更多的公交场站用地,特别是在太湖新城片区,做好公交基础设施的配套建设,为公交线路的新辟、调整、优化提供必要的场站支撑。目前,完成城乡公交候车亭选址119个,完成73个公交站更名公示工作。

同时,吴江还推进客运场站标准化提升工作,制定具有吴江特色的公交、客运场站标识化和标准化体系,对全区28个公交、客运场站进行场站标准化改造,实现公交、客运场站的规划流程、建设流程、标识体系、启用流程、管理体系、监管体系的“六个统一”和经营管理水平、安全管理水平、运输服务水平的“三个提升”的目标。截至目前,完成全区24个客运场站外立面亮化及形象标识牌安装,汾湖客运站、盛泽客运站改造更新,全面提升客运场站标准化形象,更好地服务市民出行。

推出实时公交 实现全区公交移动支付全覆盖

为加快拓展智能公交服务应用,吴江公交公司对智能公交调度平台进行进一步优化和升级,于2018年3月正式推出了实时公交查询功能。乘客在公司网站及微信公众平台上可及时获取公交线路、候车、换乘等信息和公交车的实时动态,提高了公交出行的可靠性;同时通过微信公众号开展了“乘客满意度”调查活动及“吴江市满意公交线路”投票活动,从而全面提升公交服务品质和科学管理能力。自推出实时公交查询功能以来,吴江公交公司的微信公众号关注人数从2.6万余人增至10万余人,成效显著。

去年,吴江完成全区所有公交车的车载POS机具升级工作,实现了全区公交移动支付全覆盖。支付方式由原来的刷卡、投币到现在的支持扫码支付,实现手机扫码、微信及支付宝支付乘车,提高了公交出行的便捷性。

此外,吴江公交公司还加强公交智能化的应用管理。完善科技信息化建设,加强智能公交平台在公交运营中的应用。通过做好驾驶员在车载智能设备刷卡登车工作和智能公交实时调度,实现运营趟次的自动核算,提高公交准点率和实时公交准确率。

深化安全运营服务 打造文明样板线路

吴江公交公司深化安全运营服务管理管控,继续从安全、服务、管理等方面入手,全面落实安全管理责任。吴江公交公司加大安全监管力度,以绩效考核为抓手,落实全员、全岗位安全生产责任;加强全员安全生产宣传教育,确保安全意识根植于心。

吴江公交公司以市民满意为宗旨,紧抓服务细节,加大驾驶员培训力度。同时,开展以争创“零事故、零投诉、零违章”公交线路为目标的基层车队管理争先创优竞赛活动,通过加大对营运车辆和驾驶员所涉及的行车安全、营运秩序、服务质量、车

容车貌等方面的考核力度,全力打造“零事故、零投诉、零违章”的文明样板线路。吴江公交公司王新华被授予“苏州市劳动模范”荣誉称号;姚海艳、魏雯君、房太清被授予2018年度“苏州市文明公交车司机”;苏EU9377、苏EU2505、苏E5T392、苏E6H031等4辆公交车被授予2018年度“苏州市文明公交车”。

为提升市民乘车满意度,吴江公交积极做好信访工作,做到事事有答复,件件有着落,投诉处理率达到100%。截至去年底,共受理各类信访1726件,其中投诉1102件,万人投诉率为0.178;共计收到有责投诉57起,较去年同期明显下降,有责投诉数量有效下降,吴江公交服务质量水平显著提升,车队管理能力不断提高。

汽修维权小妙招

本报记者 蔡铭越

近年来,汽车保有量大幅增加,汽车已成为我们日常必不可少的出行工具。一辆汽车投入使用后,难免会出现大大小小的故障,一些与汽修相关的消费纠纷也随之而来。那么消费者该如何选择汽修企业,遇到消费纠纷问题时,该怎么维权?

发生汽修相关的纠纷时,该如何维权?

1.根据《机动车维修管理规定》第三章第二十七条,机动车维修经营者应当使用规定的结算票据,并向托修方交付维修结算清单。维修结算清单中,工时费与材料费应当分项计算。维修结算清单标准规范格式由交通运输部制定。机动车维修经营者不出具规定的结算票据和结算清单的,托修方有权拒绝支付费用。

2.根据《维修质量调解办法》第五条,纠纷调解的范围是在汽车维修质量保证期内或汽车维修合同约定期内当事人双方所发生的争执。在质量保证期内,托修方遇有汽车维修质量问题或者发生机件事故,应首先与承修方协商解决。不愿协商或协商不成,当事人各方可向当地道路运输管理机构申请调解。

3.如果双方意见有分歧,总的原则是互谅互让,协商解决。如发生大的纠纷,可选择投诉、投诉热线电话:12345、0512-63022222。

如何选择汽修企业?

1.在选择汽车修理厂前,首先要看它的经营资质,主要是指由行业管理部门颁发的相关资质证明和市场监管部门颁发的营业执照。

2.看该厂是否执行“八项公开”制度,即在业务接待室上墙公开:业务流程、收费标准、质量保证期、用户抱怨受理程序(含管理部门投诉电话)、服务承诺、维修标志牌和相关资质证明、常用配件价格和工时定额、工作人员照片和工号等。

3.看该厂的生产环境及现场管理水平;看该厂的员工精神风貌,有无统一着装及工号章,接车验车人员的服务态度及工作质量等;看该厂被行业管理部门、行业协会授予的荣誉称号,如“诚信优质服务单位”称号等。

4.车主对爱车进行洗车、

吴江区第四批机动车维修服务标准化示范企业名单

为进一步加快机动车维修服务规范化、标准化建设,不断满足老百姓日益增长的规范修车需求,全力打造维修行业放心消费环境,区运管处开展了2018年创建维修服务标准化品牌企业的活动,邀请第三方专家组对递交申请材料的企业资质、台账资料、服务设施、安全管理、环境保护、节能减排等方面进行综合评定,评选出8家企业为年度“吴江区机动车维修服务标准化示范企业”。名单如下:

- 吴江宝致汽车销售服务有限公司
- 苏州中国丰田汽车销售服务有限公司
- 吴江市鑫和汽车销售服务有限公司
- 吴江东方汽车修理有限责任公司
- 苏州市吴江龙韵长途汽车客运有限公司
- 吴江市欧亚汽车维修有限公司
- 苏州市华顺欧亚汽车维修有限公司
- 苏州市强顺汽车服务有限公司

