

## 扫码评服务 客服暖出行---公交服务再提升 邀您共筑美好出行

日常出行中,您是否曾想为驾驶员的平稳驾驶点过赞?是否希望及时反馈乘车时遇到的小问题?如今,这些心愿都能轻松实现——经过持续几年的大力推广和应用,在公交运营服务中推广的“乘客扫码评价系统”成效显著,以及在去年升级后的在线客服体系新增“AI智能客服”,更是用科技赋能服务,让每一位乘客的声音都被听见、被重视。乘客扫码评价系统操作便捷,您只需在乘车时打开手机,扫描车内张贴的评价二维码,即可对本次乘车体验、车辆运营状况及驾驶员服务进行即时评分与留言。无论是驾驶员

的礼貌疏导、车辆的整洁程度,还是站点停靠的规范性,您的每一条评价都将实时转化为运营数据,成为公交公司优化线路规划、提升服务质量的重要依据。您的一句肯定,是对一线驾驶员的最大鼓励;您的合理建议,更是推动公交服务迭代的关键力量。与此同时,结合“AI智能客服”的在线客服系统。若您在乘车后有进一步咨询需求,或需要跟进反馈问题的处理进度,只需通过“天安公交”微信公众号等渠道接入在线客服,AI智能系统将 $7\times24$ 小时快速响应,高效解答线路查询、车次到点等常见问题;对于复

杂需求,系统也会精准转接人工客服,确保您的诉求得到及时跟进。公交服务的温度,藏在每一次用心的倾听里。乘客扫码评价系统与在线客服系统的联动,打破了服务反馈的空间或相互转接的壁垒,让公交运营从“单向服务”变为“双向互动”。随后,我们会持续以乘客需求为核心,让每一趟出行都更舒心、更安心,邀您共同参与公交服务升级,携手打造便捷、温暖的城市出行新体验。

阿康公司 王乐报道

## 暴雨中的生命安全防线

以敬畏之心,守一车平安,暴雨天气是责任的考验。当乌云压城、暴雨如注,城市道路瞬间变成湍急的河流时,对于公交驾驶员而言,这不仅是恶劣天气的挑战,更是一场关于责任、专业与生命的严峻考试。

在驾驶座里,蓝色制服袖口下的那双手,却是有生命的,它们盘踞在方向盘上,指节因持续的精微调整而微微凸起,青筋伏于皮下,是时刻待命的闪电;目光穿透被雨刷器徒劳刮擦出的有限扇形,在前方那片白茫茫的危机里犁出一道安全的深沟。那视线不仅要拨开雨

幕,还要看清水下是否有陷坑,要预判旁侧小车溅起的致命水墙,要捕捉每一个被风吹得东倒西歪的行人影子的动向。

暴雨无情,但您的专业与敬畏能化作乘客的“安全伞”;道路艰险,但您的责任与担当可筑起生命“钢铁墙”。记住您握的不是方向盘,是一车人的信任;您踩的不是刹车,是安全与风险的界限;您开的不是公交车,是移动的“平安港湾”。每一次平稳抵达,都是对职业的敬畏;每一次疏忽大意,都可能是遗憾的开端。

文/安全部 王科

## 公交:城市文明的流动风景线

在城市的大街小巷,一辆辆整洁的公交车穿梭如流,不仅是市民便捷出行的“移动港湾”,更是城市文明的流动窗口、城市形象的闪亮名片。近年来,天安公交坚持“顾客第一,服务至上”的服务理念,持续打造“工人先锋号”“红色公交”“公交婚车”等特色服务线路。

### 一、“工人先锋号”:平凡岗位上的不凡坚守

“工人先锋号”不仅是一份荣誉,更是一面旗帜。东康公司的321路被授予“工人先锋号”称号,他们以安全、准点、文明、高效的服务标准,诠释着新时代产业工人的责任与担当。驾驶员主动帮扶老弱病残孕,耐心解答乘客问询,他们无论是酷暑严寒,还是节假日高峰,始终坚守岗位。他们用日复一日的坚守,把平凡的工作做到极致。

### 二、“红色公交”:流动的爱国课堂,行走的红色阵地

为传承红色基因、弘扬革命精神,天安公交创新打造“红色公交”特色线路,“爱国号”322路将公交车厢变为“流动的爱国主义课堂”。车内张贴爱国奉献、民族团结的红色标

语,车载视频中不断播放着爱国主义宣传片,营造浓厚学习氛围,让乘客在出行中接受精神洗礼。

### 三、“公交婚车”:用城市温度见证幸福时刻

谁说婚礼一定要豪华车队?现在越来越多新人选择公交婚车,用低碳环保、文明简约的方式,开启人生新篇章。新人可使用装饰一新的公交婚车,车身张贴“幸福启航”主题标语;车辆途经主要路段时,沿途市民纷纷驻足拍照、挥手祝福,整座城市为新人送上美好祝愿。公交婚车已成为文明城市建设的一道亮丽风景。

一辆公交车,承载的是出行,传递的是文明。“工人先锋号”彰显奋斗精神,“红色公交”赓续红色血脉,“公交婚车”弘扬时代新风——天安公交正以多元化的服务品牌,不断提升城市公共服务的温度与质感。未来,我们将继续以“人民满意”为标尺,让每一辆公交车都成为流动的文明使者。因为,公交不仅是交通工具,更是城市的表情,是文明的缩影,是属于每一位市民的幸福名片。

文/营运部 白雪

## 高温天气乘坐公交车的安全叮嘱

1.携带足够的水和防晒用品:乘客在乘坐公交车时应携带足够的水和防晒用品,保持自己的水分平衡,并防止晒伤。在高温天气中乘客更容易脱水和中暑,因此及时补水和防晒是非常必要的。

2.避免高峰时段:在高温天气中,乘车人多会使车内温度升高,为避免出现身体不适,乘客可以选择错峰出行。

3.适当就座:当上公交车后,乘客尽量选择有座位的位置,如果座位已满,乘客应尽量

站在通风口附近或靠近车窗的位置,以便能获得一些新鲜空气。

4.特殊乘客的安全保护:身体不好的老人乘车时最好有人陪伴,心血管病人应随身携带应急药品、水等必备品。

5.与司机保持沟通:如果乘客感到身体不适或温度过高,应及时向公交车驾驶员求助或寻求帮助,乘客和驾驶员之间良好的沟通与合作,对于确保乘客的安全舒适是非常重要的。

文/安全部 张燕

## 简讯

为进一步规范公交车辆动力电池的存储管理,消除潜在安全隐患,近日,综合服务公司维修中心组织员工,于苏家渠维修车间后方空地搭建专用动力电池存放棚。

在建设过程中,公司始终将安全置于首位。维修中心发现,新建的电池存放棚与相邻的原有电动车充电棚距离较近,存在一定的消防安全隐患。为杜绝风险,维修中心主动协调,并协助物业中心迅速采取行动,对毗邻的电动车棚线路进行了全面的安全整改与优化。

通过此次整改,不仅为动力电池提供了高标准的安全存储条件,保障了核心设施的安全运行,提升了场地的利用效率和安全性,体现了公司“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产理念,综合服务公司将持续关注生产运营场所的安全细节,不断夯实安全基础,努力提供更加安全、可靠的服务。

综合服务公司 张月春报道

近日,东康公交公司组织开展了以“驾驶员安全心理学”为主题的专项培训,来自各运营线路的两百余名一线驾驶员参加了此次培训。

本次培训聚焦驾驶员心理状态与行车安全的密切关系,特邀东方德仕副总经理王辉现场授课。培训内容围绕四大核心模块展开:驾驶员心理与安全行车的关系、情绪管理、疲劳驾驶的危害及预防,以及职业倦怠的识别与应对。通过数据分析指出,心理因素在交通事故中占比高达30%。培训强调通过“提升问题解决能力”和“建立正面信念系统”来有效管理情绪,避免情绪失控引发的安全隐患。

东康公交公司始终将“人”作为安全服务的核心,通过此次心理培训,不仅增强了驾驶员的自省与情绪调控能力,也进一步体现了企业对员工身心健康的深切关怀。安全始于心,平安行于行。东康公交将持续推进驾驶员心理关爱工程,打造一支技术过硬、心理稳定、服务优质的驾驶员队伍,为广大市民提供更加安全、舒适、放心的出行服务。

东康公司 苏亮报道