

人享其行 上下求索” ——“我的公交我的城”主题宣传活动综述

11月7日,由自治区交通运输厅主办的“我的公交我的城”主题宣传活动走进鄂尔多斯。央视网、央广网、环球在线、中国交通报、实践杂志社、内蒙古电视台等新闻媒体记者组成的采访团,走进公交车、重访公交路,深入体验了天安公交在“公交为民 人享其行”上的探索和实践,切身感触了天安公交在公共交通高质量发展上的成效和创新。

“潮平两岸阔,风正一帆悬”,“十四五”期间,天安公交始终坚持“公交为民 情系万家”的大情怀,持续优化服务供给;始终坚持“时时放心不下”的责任感,市民群众的获得感、幸福感、安全感不断增强;充分把握“公共服务带动”这一大势,准确认识“坚持创新驱动”这一大局,推动城市公共交通持续向“绿”向“新”向“暖”发展。

从2015年9月全市第一辆纯电动公交车瑰丽启航,十年间,天安公交始终坚守着“江湖夜雨十年灯”的信念和执着。至2025年5月,中心城区公交车辆已实现100%纯电动化,安全、便捷、高效、绿色的可持续交通体系从此进入纯电时代,公共交通“零排放”的盛大梦想即将灿烂绽放。

安全是城市公共交通的底色,是持续高科技创新,聚焦新技术应用、新装备的研发,在便民与科技的融合中,力求为市民带来更加便捷、高效的出行体验。天安公交搭建的第五代智能AI数字化公交智慧平台,通过应用智慧交通与云计算、大数据、人工智能、北斗定位等新一代信息技术相融合,集成了驾驶员岗前检测、驾驶员行为分析、道路安全预警、360度环视安全监测、安全智慧监管等多项功能。智能调度、线网管理、客流分析、智慧场站等多项功能模块,为公交安全管理提供了全方位、多层次的数据支持和决策辅助工具。

聚焦城市发展新定位、市民出行新需求,丰富“公交+”运营模式,实现“多样化”发展、提供“多元化”选择,让线网更密、效率更高、服务更暖,是公交发展的不懈追求。时

智慧服务促提升

近两年来,集团持续推进服务数字化转型,在全线运营车辆车厢内全面推广“乘客服务评价系统”,并同步上线在线客服平台与AI智能客服功能,构建起“扫码即评、多渠道反馈、科学运调”的新型服务体系。经过持续优化与推广应用,市民对公交服务的满意度显著提升。

乘客在乘车过程中,只需扫描车厢内醒目位置张贴的二维码,即可对当次乘车体验进行评分,并就驾驶员服务态度、车辆卫生、准点率等方面提出具体建议或诉求。除扫码评价外,集团还开通微信公众号、服务热线、官网邮箱等多元反馈渠道,确保不同年龄层、不同使用习惯的乘客都能便捷发声。

为高效响应群众关切,同时引入AI智能客服系统,实现常见问题秒级自动回复;复杂诉求则由人工在线客服团队在24小时内

至今日,天安公交已打造成熟7条适老化线路,中心城区三地实现全覆盖;中心城区170余所高中及以下学校、办学机构,均有公交线路途经、串联,覆盖率为100%,已开通19条专属学生定制线路,基本形成“运营组织科学高效、线路网络适度灵活、学生乘车方便快捷”的纵深通学服务体系;中心城区周边七个重点园区已开通14条通勤线路,提高了职工的出行效率;围绕火车站已开通11条线路,夜班公交为补充、定制线路为串联的立体接驳网络;观光巴士“长风破浪会有时”、旅游专线“无边光景一时新”,婚车定制“小荷才露尖尖角”这些多样化的创新,让公交服务的细密枝条向更广阔的领域拓展延伸,形成了常规线路“一线牵”、微循环线路“补短板”、定制线路“点对点”、特色线路“添光彩”的立体化、多元化、精准化网络布局”。

携手营造绿色出行、文明出行良好氛围,天安公交始终在托举、在路上。依托支付宝平台配备的“老年码”乘车识别系统,经过实名认证,老年人可以直接刷码免费乘车,为老年人提供了更加便捷、优质、高效的现代化服务;围绕“严守制度红线、自觉文明行车、提升暖心服务、维护乘客权益”,开展“文明行车、暖心服务”行动,以实际行动诠释“公交进步,城市文明”;每年25000份乘客评价、16000条乘客网上建言、9200通热线电话、10300条体验式调研建议,这些沉甸甸的数据,记录着天安公交推动构建更有温度,美好出行环境的涓滴奉献,也记录着天安公交打造一流技术、一流管理、一流服务,奋力加快建设“暖城公交”的深厚胸怀。

锚定“百年天安 基业长青”战略目标,实现安全化提升、智慧化升级、绿色化转型,让城市公交选择更多元、服务更便捷、体验更美好,促进城市公共交通多元化、内涵式发展,不断提升城市交通运行效率和服务水平,天安公交始终在上下求索,始终在奋力奔跑,始终在倾情奉献。

营运部 杨枝报道

乘客满意再升级

跟进处理。所有有效评价和建议均计入大数据平台,作为季度客流调研分析、年度线网优化、班次调整及设施升级的重要依据。两年来,已有百余条合理化建议被采纳实施,包括延长高峰时段发车频次、改善无障碍乘车环境、延伸站点等,切实回应了市民出行需求。

评价系统和智能客服等平台仅是公交服务提升的一个方面。近年来,集团不断深化“智慧+服务”模式,如升级的“一体机”智能调度,推动乘客反馈与运营管理的融合,确保不同平台的功能和服务的兼容,从而更全面、更高效地提升公交服务水平。无论是每一次扫码评价的细节优化,还是每年公交运营计划的精心编制,公交人始终不懈努力,打造让百姓满意的智慧出行新体验。

阿康公司 王乐报道

交投集团道融公司正式入驻 青椿山财富中心

2025年10月28日,青椿山财富中心E座前彩旗飘扬、氛围热烈,内蒙古交通集团鄂尔多斯市道融建设发展有限责任公司(下称“交投集团”)正式完成搬迁入驻,开启企业发展新篇章。作为财富中心中心的开发运营方,内蒙古天星物业管理有限公司(下称“天星物业”)全程护航,以专业服务与细致关怀,为业主打造了高效、温暖的入驻体验。

双方在项目规划阶段便围绕企业办公需求深度沟通,万得地产结合交投集团的行业属性与团队规模,量身定制了办公空间优化方案,从提前完成网络布线、楼层布局调整、专属电梯配置到智能化系统调试,空间完全匹配企业运营需求,均在搬迁前完成验收。入驻当天,天星物业组建了专属服务团队,在现场提供引导接待、物资搬运协助、手续办理等一站式服务。

“从项目建设到交付入驻,万得地产和天星物业始终以我们的需求为核心,专业度与服务力让人印象深刻。”交投集团行政负责人在现场表示,青椿山财富中心优越的区位交通、完善的配套设施以及天星物业的优质运营服务,将为企业吸引人才、提升办公效率提供有力支撑。

万得地产总经理白云飞也在入驻仪式上致辞,他表示:“交投集团的正式入驻,是对青椿山财富中心品质与价值的高度认可。未来,我们将持续以“用心筑就品质空间”为理念,提供24小时物业响应、定期设备巡检、企业专属活动策划等增值服务,助力交投集团及所有业主企业稳健发展。”

万得地产 王婷报道

简讯

10月31日下午,东胜公司组织各线路驾驶员代表召开座谈会。会上参会代表们积极踊跃、畅所欲言。一方面大家为公司近年来的发展感到喜悦,同时也对其中存在的问题也提出了自己的看法,在公司日常管理、运营安全、强化学习等方面建言献策。

支部书记薛少卿在会上发表了重要讲话,他指出,公司尊重、关爱员工,召开此次员工座谈会,目的在于听取一线员工的心声,加强沟通,集思广益。薛书记还强调指出,希望驾驶员们积极工作与公司达成共识,促进个人与公司共同发展。

东胜公司 高梦蕊报道

一场展现工匠精神、彰显技术实力的技能盛宴——2025年维修人员技能比武大赛圆满落下帷幕。这场以“比技能、强素质、促发展”为主题的赛事,不仅是一次技术能力的较量,更是一场匠心精神的传承与弘扬。参赛选手们以精湛的技艺、昂扬的斗志,在赛场上书写了属于技能人才的荣耀篇章。

技艺精湛,赛场夺魁:在本次技能比武大赛中,我公司维修人员凭借扎实的理论功底和娴熟的操作能力,沉着应战、精准排故,最终荣获个人第一、第三以及团体奖,充分展现了我公司技术队伍的专业水平与实战能力。

综合服务公司 连星宇报道