



“改革”从实事做起 “服务”从身边做起

恒风集团:全面提升城市公交服务水平



提升城市公共交通服务水平,满足人民群众出行需求,已成为城市公交行业发展的核心。为了进一步提升服务质量,今年以来,恒风集团从“改革”入手,分别对车辆检测“一件事”、客运站“两提一降”、公交服务品质提升等方面进行优化调整,助推企业科学健康发展,大大提升百姓出行体验,为营造良好营商环境做贡献,以实际行动推进义乌高质量发展,加快建设世界“小商品之都”,构筑全球购物天堂。

城乡公交促融合 出行体验大提升



中国计量大学义乌校区内设有定制公交。

车辆检测“一件事” 流程服务“一窗办”

“现在去恒风佛堂检测站年审小型车辆可以手机预约,不仅操作便利,而且还有多动能服务大厅,体验感真的比过去好很多。”日前,佛堂镇王先生在家办理好预约后,来到恒风佛堂检测站进行车辆年检。

在检测站工作人员引导下,王先生将车子开进接车区停好,交完钥匙后,带上行驶证

和预约人身份证前往签到区签到。完成这两步,他便可以前往休息区休息,待工作人员叫号时,再去缴费、领钥匙。整个车辆检测流程,王先生只花了20分钟。

据了解,车辆检测“一件事”集成改革行动是浙江省一项重要的民生工作。8月中旬以来,恒风佛堂检测站积极推进“一件事”集

成改革,分别从场地分区建设、交钥匙服务、业务办理“一窗通办”三块内容进行了升级,仅仅半个多月时间,改革成效显著。

此外,恒风车辆检测线上“预约”功能的开通,是恒风汽车检测公司车辆检测“一件事”集成改革的关键一环。车主只需进入“浙里办”APP,在“交通出行”中办理车辆年审预约即可。现在平台已基本运行,并逐步实现全预约检测。该功能上线后,车辆检测效率也大大提升。自平台上线测试以来,累计办理各类机动车预约业务近600笔,群众满意度为100%。

11月5日,全省车辆检测“一件事”集成改革现场推进会在义乌召开,来自省厅交管局及各市公安局交警部门相关领导到恒风佛堂检测站,观摩车辆检测“一件事”集成改革成效,对改革给予充分好评。接下来,恒风佛堂检测站将继续以车主体验、车主需求为导向,从完善硬件服务设施及优化软件服务入手,逐步发展车辆检测延伸服务,尝试警保合作,巩固车辆检测“一件事”集成改革成效。



“两提一降”促改革 提升服务软环境

“没想到候车室内还能看书,这里环境特别安静,完全够我消磨候车的时间。”日前,旅客吴女士在国际商贸城客运中心(以下简称商贸站)候车时,无意间走进一处闹中取静的学习吧,在这里,党建读物、中外文学、儿童读物等书籍应有尽有,偌大的候车室内,这里俨然成了一处修身养性的小角落。

据悉,去年7月份以来,恒风集团积极开展汽车客运站“两提一降”服务改革工作,即提升服务能力、提高百姓获得感、降低旅客投诉率,从硬件及软件方面着手,打造“视觉好、体验好、服务好”的车站服务软环境。

走进商贸站,记者看到除了学习吧外,这里还升级了智慧厕所,增设新时代文明实践展板,开放母婴候车室,并增设按摩椅、军人候车室、超市、充电宝,同时还将在自助售票机统一换成超薄款,增强触摸感,让旅客购票更灵便。“除了基础设施提升外,我们还对内部软服务进行了升级。”商贸站相关负责人表示。此前,商贸站还对工作人员进行了日常英语、礼仪培训,开展服务标准化建设,制定统一、高质量的服务标准,无论从服务人员的仪容、仪表、仪态、文明用语及行为方面都进行了提升,使得商贸站乘客满意度保持在99%

以上。

不仅如此,商贸站还实行凭身份证无票过安检上车改革,并对未携带身份证件的乘客提供临时身份证件自助服务;实现车票“网上购、网上退”“线下购、跨站退”服务;利用“恒风行”平台实时发布班车动态信息;开通网上儿童半价购票和网上免票儿童申报功能。同时,商贸站还开通了恒风龙回招呼站、曹道招呼站、青口招呼站,方便市民就近乘车,打通便民、惠民“最后一公里”。可以说,无论从硬件设施还是从软件服务方面,这里的一切都令旅客感到舒心、暖心、放心。



商贸站“软”服务让旅客感到温暖。



商贸站内更新超薄款购票机器。



商贸站闹中取静的学习吧。



电子站牌已逐渐普及至乡村。

据了解,恒风定制公交于2019年9月28日正式开通,目前在运行线路有73条,其中家校专线42条、就医专线6条、全线定制线6条、通勤线19条。今年,恒风集团还更新了60辆纯电动城乡公交车,新增9块电子站牌,新增城乡候车亭建设,大大提升百姓乘车、候车体验感。值得一提的是,接下来,恒风BRT公交将新增人脸识别支付功能,让乘客感受更方便的智慧出行体验。