



“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



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。

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,为营造良好的营商环境做贡献,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。

今年十月十日以来,在佛堂镇伏虎桥通行之际,恒风公交分公司及时调整公交线路,将313路、33路等共5条公交线路绕行至伏虎桥,同时对整个镇区公交线路进行了系统性调整,解决了周边江北社区居民出行不便的难题,极大方便了全镇居民的公共出行;此前,廿三里街道群众反映,从廿三里至火车站出行不便,坐公交时需要到国际商贸城转车,耗时耗力,为此,恒风公交分公司深入调研,新增823路,并于12月15日开通,廿三里居民前往火车站的时间从原来的一个半小时缩短到50多分钟。

一直以来,恒风公交分公司积极配合城市有机更新、道路封闭施工等工作,对周边公交线路进行调整、优化,以公交大发展模式,大力促进城乡融合。其中,定制公交的发展,也使得公交服务更加精准化。

“从学校到火车站,一站到达,不用转车,很方便。”就读于中国计量大学义乌校区的学生小刘说,她每周都要乘坐定制公交去火车站,家与校的距离不再遥远。记者了解到,为了方便中国计量大学义乌校区的师生出行,10月8日,恒风公交分公司开通了定制公交。每天,学生和教师可以根据自己需求乘坐定制公交前往宝龙广场或者义乌火车站。“我们以公交化模式运作定制公交,为方便教师往返乌—杭州,从学校到火车站的班车每天都有五六趟;为方便师生外出购物、游玩,从宝龙广场回校的班车每天都有11班,最晚班车时间延长到10点半。”恒风公交分公司运营管理部主任俞剑表示。

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,而且还有多功能服务大厅,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,累计办理各类型机动车预约业务近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、车主要求为导向,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,并对未携带身份证的乘客提供临时身份信息自助服务;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。



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。



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。