

# 探寻美好出行“最优解”

“青岛巴士·诚载美好”主题实践活动启动 青岛城运控股公交集团服务提质升级

早报3月20日讯 青岛城运控股公交集团始终坚持以不断满足乘客日益增长的美好出行需求为中心,积极打造乘客满意的服务价值链,以“质量绩效提升年”为契机,迅速发力“提质量、优效率、增效益、控成本、强文化”关键要素,持续提升已有管理成效,丰富服务赋能美好出行的内涵。3月20日,青岛城运控股公交集团举办“青岛巴士·诚载美好”主题实践活动启动暨《服务热线回访规范指导手册》发放仪式。

## 聚焦乘客体验诠释“青岛标准”

活动现场,公交各所属单位党委书记领取了活动任务状,本次主题实践活动贯穿2024年全年,涵盖“强化专业培训,建设工匠型队伍;掌握乘客需求,锻造服务价值链;践行美好标准,扩大品牌影响力;加强管理创新,打造服务金样板”四个方面。青岛城运控股公交集团党委书记、董事长班治军围绕坚持“以乘客体验为本、以乘客体验为先、以乘客体验为准”三个方面,对活动贯彻实施提出了具体要求。《城市公共交通美好出行评价准则》在本次活动中正式启用,将以青岛标准创造青岛标杆,以标杆服务构建更有温度的服务生态,树立企业竞争优势。

## 打造流动的城市公交服务样板

本次主题实践活动将充分发挥“青岛巴士”品牌文化凝聚作用,开展典型团



朱琛琛代表驾驶员发出争创“十佳运营分公司”“标杆线路”“公交楷模”的倡议。

队、典型线路、典型人物培养选树,评选“十佳运营分公司”“标杆线路”“公交楷模”等。此外还将启动服务样板打造工程,坚持顾客导向,紧扣“安全、便捷、舒适、经济、绿色、智慧”六大理念,推广应用安全事故数据分析模型,提升地铁站点100米内公交覆盖率,适时开辟微循环线路、“定制区间线路”,打造“公交+多场景”出行模式,建立“123456”服务法体系,即“一步登车、开关门双十秒、三稳、四个一、五个我等您、六净一亮”,为乘客呈现特色化、精准化、多元化的一流服务,不断提升为民服务能级,定期组织服务质量评价和乘客满意度调查,擦亮

“青岛巴士”的服务金字招牌。

## 推动公交服务文化再升级

自2020年起,青岛城运控股公交集团连续开展服务品质提升活动,4年来持续在精细化管理上下功夫,使服务的内涵更深,外延更广,有温度、高品质的服务举措和亮点频出。2023年,公交集团乘客表扬电话达8170起,服务投诉率0.0469次/万人次,比控制值下降28%;乘客满意度为98.76%。服务群众永无止境,面对城市更新和人民生活水平的提高,今年,青岛城运控股公交集团发起

第五轮品质提升攻势,在主题实践活动中,进一步强化专业培训、掌握乘客需求、践行美好标准、加强管理创新,继发布《服务热线相似问题答复模板》《公交驾驶员车厢服务全场景规范用语》后,又编制印发《服务热线回访规范指导手册》,这是该集团推动热线回访标准化、规范化建设的重要举措,将帮助工作人员以更专业的态度面对每位乘客,以实际行动践行“专业专注 用心用情”服务理念,推动公交服务文化再升级。

## 为美好出行保驾护航

近年来,青岛城运控股公交集团更加注重全员服务品质提升,高标准、更优质的服务不仅体现在一批批劳模和先进代表身上,更体现在全员的服务品质提升,一个个暖心善举让公交美好出行的底色更亮丽。从主动帮扶到暖心服务,从拾金不昧到见义勇为,发生在公交车厢里的温暖故事不胜枚举:青岛街头,501路驾驶员朱琛琛跪地背老人乘车,感动百万网友;302路驾驶员董述飞诚信践初心,荣获2023年度“感动青岛”道德模范。

青岛城运控股公交集团将紧紧抓住公交优先发展机遇,围绕发展战略规划确定的服务目标和服务策略,在“满足乘客美好出行的需求”上,全方位、多层次、见实效、求突破,让美好出行成为公交服务的代名词,以更优质的公共交通供给能力让市民共享城市公共交通发展成果。

(观海新闻/青岛早报记者 吴冰冰 通讯员 孙蕾 孙晓 摄影报道)

# 用感恩的心回报社会和人民

青岛市慈善总会组织开展全市慈善典型宣推活动



早报3月20日讯 为树立慈善典型,激励先进,弘扬慈善文化,青岛市慈善总会日前组织开展了全市慈善典型宣推活动。这些慈善典型是青岛这座爱心城市的最闪亮名片,推动着人人可参与、处处可慈善的良好社会氛围,让慈善事业继续绽放光芒。

## 荣华建设集团:用行动诠释慈善价值

成立于1952年的荣华建设集团,秉持“义利兼顾、德行并重、发展企业、回馈社会”的精神,积极投身慈善助学、结对帮扶、攻坚扶贫、乡村振兴、抢险救灾等各项社会公益事业,近年来捐助善款5000多万元。

近年来,荣华建设集团在扶持教育事业发展方面不断加大投入,在青岛市慈善总会设立冠名基金和助学教育基金。同时,荣华建设集团还积极与省内各大高校和教育机构加强合作,为学生提供教学实践和研究基地,为高校的人才培养和输出搭建平台,分别为山东大学、山东建筑大学、青岛大学、青岛理工大学、中国海洋大学、山东科技大学、烟台大学、山东工商学院、中国石油大学等高校捐款,冠名成立“荣华教育基金”,促进学校教学科研事业的发展,培养德才兼备的优秀人才。拳拳爱心点燃希望之光,片片

真情托起明日朝阳。

2022年,荣华建设集团在青岛市慈善总会设立1000万元“青岛市慈善总会·荣华建设集团教育发展基金”,定向用于莱西市教师培训及莱西市乡村教育水平的提高。伴随着莱西市城乡发展,荣华建设集团捐资莱西市日庄镇,助力新农村绿化、亮化工程建设;为马连庄镇捐建红色政德教育基地;对口帮扶南墅镇前石头山村,率先签署了“村企共建”帮扶协议,为该村党组织配备办公设施,打造村民休闲娱乐场所,改善村容村貌,促进农村集体经济发展。

荣华建设集团还积极参与国家“万企帮万村”精准扶贫行动,远赴西藏日喀则市,甘肃两当县、文县,菏泽郓城县、东明县等地捐款800多万元,参与精准扶贫、共建美丽乡村活动。

荣华建设集团用实际行动践行了社会责任,形成了一个可持续发展的公益体系,为社会公益慈善事业做出了积极的贡献,也赢得了社会的广泛好评,自2019年起连续被评为“青岛市慈善十佳”,先后获得“青岛慈善事业20年奉献奖”“青岛市社会责任示范企业”“山东省履行社会责任示范企业”“山东社会责任企业”“山东慈善奖”等荣誉,被中华慈善总会授予“2021年度爱心企业”,集团董事长孙涌被授予“2020年度爱心企业家”荣誉称号。

## 青岛埠西泰润商贸有限公司:践行社会责任彰显企业担当

青岛埠西泰润商贸有限公司一直以来热心公益,无私奉献,积极参与慈善活动,用感恩的心回报社会和人民。2020年10月至今,公司累计捐款已达866万元。

2023年6月,青岛埠西泰润商贸有限公司向安昌县韩院乡腾家山村五保家园捐赠10万元;8月,向甘肃省临洮县青少年教育事业捐赠40万元、向甘肃省临洮县连儿湾建设捐赠5万元、向青岛市市北区慈善总会捐款200万元,设立“青岛埠西泰润商贸有限公司助学发展慈善基金”;9月,向陇南市中小学校长研修项目捐赠30万元;12月,向甘肃省震区赈灾捐赠50万元、向青岛市慈善总会捐款100万元,设立“青岛市慈善总会青岛埠西泰润慈善基金”……一串串亮眼的数字背后,体现了一个企业的担当和责任。

2021年4月,青岛埠西泰润商贸有限公司在得知“老年人认知症筛查”项目在青岛开展后,第一时间联系青岛市慈善总会,希望通过捐款助力项目的开展。2021年,青岛埠西泰润商贸有限公司通过青岛市慈善总会定向捐赠100万元,助力圣德医养康复集团为青岛市60岁以上老年人开展认知症公益筛查

及公益查体、诊疗服务。2022年,公司再度捐赠50万元,继续支持开展青岛市老年人认知症公益筛查项目。在青岛埠西泰润商贸有限公司的支持下,推进了青岛市老年人脑健康筛查工作,切实降低家庭、社会的经济负担,提升老年人生活幸福感。

青岛埠西泰润商贸有限公司与青岛市慈善总会共同设立“青岛市慈善总会青岛埠西泰润慈善基金”后,已累计捐款350万元。公司与青岛市市北区慈善总会联合设立的“青岛埠西泰润商贸有限公司助学发展慈善基金”,已累计捐款400万元。公司还积极参与东西部扶贫工作,每年列支100万元帮扶甘肃陇南等地农民增收。2021年河南省发生洪涝灾害期间,公司捐款100万元,帮助灾区群众救灾和开展灾后重建工作。

青岛埠西泰润商贸有限公司一直致力于助学、助困、助老、对口帮扶等慈善项目。2023年,在青岛市慈善总会举办的“携手慈善 与爱同行”为主题的青岛慈善十佳颁奖晚会上,青岛埠西泰润商贸有限公司获得“2023年青岛慈善十佳”荣誉称号。

(观海新闻/青岛早报首席记者 孙启孟 通讯员 于晶)