

聚焦服务民生 公交集团践行“四敢”精神

东风吹来满眼春，潮起正是扬帆时。当前，无锡公交集团上下大力弘扬“敢为、敢闯、敢干、敢首创”的精神，“卯”足干劲，踔厉奋发，勇毅前行，以紧贴锡城发展需要和满足市民出行需求为出发点和落脚点，切实肩负起建设高质量人民满意公交使命，不断深化多网融合、提档升级惠民保障、打造优质线路品牌、推进智慧公交建设，全方位提升公交服务品质，更好满足市民美好出行需求。



强化“敢为”担当，让线网布局更优化

服务民生，公交先行。无锡公交集团坚持多接“地气”、广征“民意”的工作理念，常态化开展“我为群众办实事”活动，通过进社区、进厂区、进车站等方式，与市民乘客面对面交流，同时根据合理化意见建议，以“微巴线路”

为载体为不同客群提供精准高效的公交服务，切实提升了市民的出行“幸福感”。今年以来，公交聚焦中小学校周边交通拥堵，学生上下学交通安全出行问题，主动与西漳中学、新城中学等中小学沟通协调，陆续开通了6条“护



学微巴”。“护学微巴”以安全高效的点对点定制化营运、学生乘车信息准确及时发送至家长、随车配备志愿服务人员等服务举措，赢得广大家长和学生的的一致好评。目前，6条“护学微巴”每日营运15班次，日均客运量约837人次，线路准点率达到100%。

同时针对民丰路沿线小区因道路通行条件带来交通不便问题，公交于今年2月新辟微巴18号线，选用微型公交萌萌巴作为营运车辆，打通市民出行“毛细血管”。自线路开通以来，公交密切关注线路运营情况，先后3次走进小区，走进车厢听取乘客的反馈意见，根据乘客意见建议在广运路增设兴源路广运路站台，方便周边的老旧私房居民乘车。自增设站台以来，线路客流有显著提升，从日均近400人次突破至1000余人次。



激发“敢首创”活力 让公交出行更智慧

全面加快智慧公交建设，切实提高科技便民服务水平。大力推进“数智行车”项目建设，截至目前，2236辆营运公交车已全部搭载“数智行车”系统，通过运用驾驶员画像系统，依托大数据分析提升管理针对性，促进驾驶员形成良好的驾驶习惯，切实提升驾驶员安全行车意识。“无锡云公交”微信小程序正式上线，小程序内不仅包含实时公交查询功能，还包含公交需求调查、定制公交、掌上站台、新闻通告、交通卡服务等功能。其中“需求调查”与“定制公交”功能，收集市民乘客出行需求数据并进行聚合分析，生成到“校园定制”“专线定制”和“整车定制”等个性化定制线路以供市民选择，进一步满足市民乘客的多样化出行需求。“掌上站台”在无锡市中心中山路、人民路、凤宾路等主城区干道公交站台全新亮相，乘客只需扫描插牌内的微信小程序二维码，便可实时掌握本站台所有线路的公交车到站情况等。市民如发现公交站台设施有损坏，还可通过一键报修功能，提交公交站台问题描述和照片，后台工作人员便会第一时间进行处理。后续此功能将覆盖无锡市的所有公交站台。升级南湖大道12座新款公交候车亭，在候车亭顶端的激光灯中新增“风里雨里，我在站台等你”等网络流行语，提升夜间的亮化效果，拉近与市民乘客间的距离。

迈出“敢闯”步伐，让惠民举措更精准

主动履行社会责任，春节期间开展“免费畅行”活动，4月10日起全面实施退役军人免费乘车政策，让乘车优惠“飞入寻常百姓家”。紧扣樱花季、马拉松赛事、荡口音乐节等时间节

点，加密景区周边线路班次、配备机动运力、配套景区活动延长末班车发车时间，开通“无缝接驳”点对点直达赏樱定制专线、扫墓专线、阳山赏花专线、赛事保障专线等15条线路。在新



辟一系列定制专线，引导游客绿色出行的同时，公交还推出一系列保障措施，确保锡城市民和外地游客畅通出行。公交结合实际情况安排服务人员驻守各景区重要路口点位，协助交警疏导交通，引导游客前往最佳乘车站点；在景区周边站台开展志愿服务活动，维护候车秩序，解答乘客问询，帮助行动不便的乘客上下车；在鼋头渚公交站台设立爱心驿站，为等候乘车的市民免费提供开水、口罩等常规用品；在鼋头渚车站前置付费服务，将POS机、投币机从1路车厢搬至候车廊入口，已付费乘客即可从上下客两个门双线并进，公交到站后，真正实现“人来即走”，进一步减少乘客等待时间、优化乘车体验。

敲响“敢干”战鼓，让服务品牌更响亮

线路有终点，服务无止境。公交积极践行“以人民为中心”的发展理念，在满足市民出行需求的基础上不断探索创新，推出多元特色出行服务。为在樱花季给市民乘客提供更为舒适、贴心的出游体验，联合无锡鼋头渚旅游有限公司，在1路公交车上推出樱花主题车。主题车车身以樱花为主旋律，还在车厢通风道内放置了樱花味香薰，当驾驶员开启车内空调新风系统时，一股淡淡的樱花香飘到车厢，让人感到心旷神怡。开展6轮“千名学子游锡城”活动，携手鼋头渚、三国水浒城、灵山胜境、拈花湾等景区，为无锡在校大学生提供免费游园定制公交服务及优惠入园双重便利。以双层巴



士为载体开展7场“公交开放体验日”活动，让更多市民乘客走近公交、了解公交，进一步提升公交服务水平及品牌影响力。每年开展520驾驶员关爱日

活动，通过送出深情告白、自制爱心午餐、开展团建活动、举行健康讲座等举措，让驾驶员保持积极、乐观、向上的心态，为乘客提供更好的公交出行服务。



民有所愿，我有所为。无锡公交集团将继续落实“四敢”要求，不断探索创新公交服务模式，持续提升服务品质和出行吸引力，为市民乘客提供更安全、便捷、优质的出行服务。