



“巴士邻居”把公交服务搬进了小区。

2024年,在无锡市委市政府、市交通局、市交通集团的指导下,无锡公交集团以服务城市发展和市民出行需求为己任,积极融入城市交通新格局,不断优化传统业务并拓展新的服务领域。集团公司荣获“安全生产工作先进单位”“2023年市人大代表建议和政协提案办理优秀单位”“高质量发展先进集体”等多项殊荣。

睦邻友城 让出行更美好

——无锡公交集团2024年社会责任报告

8157万人次0元乘 真金白银惠民生

积极落实市区范围常规公交换乘免费、春节期间乘车免费,特殊群体乘车免费等惠民政策。全年运营里程1.16亿公里,投入337.3万个班次,运送乘客1.83亿人次,其中免费乘车达8157万人次,惠民服务占比

44.57%。积极响应市人大、政协提案,优化太湖花园周边线路,并新增17条微巴公交线路,助力打造“一刻钟便民生活圈”。推出校园定制线路74条,服务全市41所学校,实现“家门到校门”一站式接送。车厢座椅全

面升级为柠檬黄阻燃环保软席,并配备两点式安全带,提升乘坐舒适性和安全性。新增锡山区、新吴区两个区域开展动态公交服务,目前共有4个区域运行动态公交,其“随叫随到”的灵活模式广受好评。

共生

与城同行,相伴成长

一是践行国企担当。公益广告全覆盖2500余辆公交车,现有公交站台公益广告2600余幅、小灯箱15100余幅,电子站牌循环播放文明实践和反诈宣传等内容。开展护学志愿、义务献血等服务活动,参与者达8000余人次。践行“过紧日子”理念,推动城市交通可持续发展。

二是坚持绿色运营。新增充电场站13座,累计建成投运19座,充电量超1亿度,减少二氧化碳排放约1亿千克。开展“光储充放检”试验,推进节能降耗。通过“绿色出行宣传月”等活动,倡导低碳环保理念。

三是坚守安全底线。秉持“事故可防,安全可控”的理念,推进安全生产治本攻坚三年行动,强化风险管控和隐患治理,突出驾驶员思想引导和职业健康管理。启用数智行车安全管理系统,全年开展安全检查3350次、安全培训教育825场次,应急预案演练56次,确保安全生产形势稳中向好。

2025年,无锡公交集团将以习近平新时代中国特色社会主义思想为统领,锚定市民美好出行需求目标,积极探索“公交+生活”场景化服务产品,大力发展公交新质生产力,努力构建公交多元化平衡发展新生态,倾力描绘建设高质量人民满意城市交通综合服务商新蓝图,携手市民共同奔赴美好未来。

忠诚

擎旗奋进,品牌赋能

一是政治底色更加鲜明。严格落实“第一议题”制度,组织党委中心组理论学习12次,开展专题研讨6次。深入开展党纪学习教育,各级党组织开展专题学习217次,讲授纪律党课51次,组织现场警示教育59场次,党员干部理想信念更加坚定。

二是党建品牌更加响亮。创新打造“巴士红”品牌,推动党建链、服务链、产业链“三链融合”,联合社区、医院等20家单位组建公交特色党建联盟,串联公交出行、文旅康养等民生服务产业链。

三是活动载体更加丰富。建立“一站一群”“一线一群”321个,开展“邻”距离服务,回复各类咨询434个,寻回乘客失物26件;实施“门铃行动”,组织500余人次党员走访5898户家庭,宣传公交新业态服务;推进“微幸福”工程,办职工乘客身边实事68件。

创新

多元焕彩,数智增效

一是多元发展蓄能起势。打造“公交+”生态圈,启用9家“巴士邻居”配备13条社区微巴,累计服务居民约9万人次,将公交服务搬进小区。对社会开放19家“巴士电站”,创新打造“巴士咖啡”品牌、推出“交邮融合”配送、自助洗车等便民服务。

二是数智转型亮点纷呈。聚焦数字票务转型一站式整合公交多元服务,打造“微公交数字平台”。上线全省首例“低空+”示范项目,集成实时监控、智能巡检等核心功能;升级ERP系统,开发“移动调度”小程序,实现公交服务全流程数字化。

三是改革攻坚落地见效。优化组织架构,撤销6个部门,重组4个部门,并新设立产业事业部和锡巴士运务分公司,助力公交新业态健康可持续发展。构建全员绩效考核机制;强化重大决策法律审核及项目监管,完善内控体系支撑可持续发展。

服务

民之所需,行之所至

一是常规公交精耕细作。围绕市民出行需求,2024年新辟公交线路18条,优化14条,填补扬名花园、广丰社区等8个区域的公交空白;动态调整133条公交线路191次,适应城市更新和地铁建设需求。新建候车亭10座、智能电子屏2座,迁建27座,优化站点布局。

二是定制公交量质并举。成立锡巴士运务分公司,依托双层巴士打造“音乐巴士”“烟花巴士”等“交旅精品”,并与企业合作扩展定制公交范围。节假日期间开通定制专线及短驳线路12条,接驳近12万人次,缓解交通压力。

三是花样公交“乘”心如意。针对多样化出行需求,不断创新线路运营模式,开通健康专线8条、助餐线4条,解老年乘客出行难题;推出78条“响应式停靠”线路,提升车速1%~5%。

睦邻

贴近民生,传递温情

一是传播睦邻文化。发布“睦邻友城 让出行更美好”服务品牌,推出公交形象代言人及IP形象,上线表情包、开发文创产品等。打造“巴士爱心驿站”,为户外工作者提供具有公交特色的公益服务。创新开展“巴士嘉年华”活动,拉近公交与市民距离。

二是有效多元沟通。2024年接听热线36908件,回复咨询6433件,投诉处理率达100%,帮助寻回失物306件,协助公交分局侦查工作调取视频监控112次,收到来信来电表扬321

件。开展“进社区、进厂区、进学校”活动400余次,完善新媒体矩阵,公交服务举措获市级以上媒体报道295次。

三是关心关爱职工。开展驾驶员关爱日、心理健康讲座、职工技能大赛、台球比赛等一系列文体活动,走访慰问困难职工610人,发放慰问金45.93万元。全年培训5945人次,升级劳模创新工作室,攻关新能源车辆维修技术,自动盘式拆装专用工具等研究成果被评为省级优秀QC成果推广项目。

