

车坏在郊区不用担心,“沂蒙快修”聚集了附近最好的汽修企业——

沂水有个汽修“120”



◆驾车去郊区游玩,突然启动不了,又不放心路边汽修小店,怎么办?如今,在沂水,这种情况不用担心了,直接拨打“沂蒙快修”电话,就能在最短的时间内解决问题。

□ 本报记者 蔡明亮 尹琨 本报通讯员 武文 刘晓

“我们的汽修救援车最远跑过60公里。”11月15日,沂水远通维修服务经理李文国认为“沂蒙快修”不仅方便了车主,还提升了企业的知名度,“显性效益就是每月多增加了一万多的收入,隐性效益就是越来越多的车主选择了我们。”

不仅这家二类维修企业尝到了甜头,在沂水县城郊区的三类企业德和汽修厂经理刘兆福打算最近买一辆拖车,应对外出救援不能现场施救的车辆,“这个品牌让我们的生意更好了。”

覆盖全县的网络

在“沂蒙快修”服务手册上,记者看到,已加入这个品牌的汽修企业达到了61家,“这意味着全县200多家汽修企业中,有三分之一的企业加入到这个网络中,遍布全县各乡镇,完全实现了24小时无障碍救援。”沂水交通运输局运管所所长黄宝明告诉记者,当初创建这个品牌的初衷已基本实现。

他告诉记者,沂水是个旅游大县,每到旺季

时,境内车流量剧增,在路上能经常见到车辆因故障抛锚。很多车主,尤其是来沂水旅游的车主,一时找不到维修点,又不放心路边的小店;“加上汽修企业也需要扶持发展,行业规范的需求,我们从去年开始筹备这个品牌。”黄宝明介绍,5月24日,沂水县交通运输局正式创建“沂蒙快修”。

“沂蒙快修”服务网络以二类汽修企业为主,以规模较大的三类维修企业为辅,以县城为中心,辐射各乡镇及旅游景点,提供汽车救助、故障车辆拖带等服务。

交通运输部门还设立了24小时救援服务热线,接到救援电话后,值班人员第一时间与车主沟通,了解并记录车辆故障,确定最佳救援方案。对确需现场施救的,值班人员主动告知救援收费标准等相关事宜,双方协商确认后,在规定时间内就近安排车辆,人员赶到待救援车辆所在地并实施救援。对现场不能修复的车辆,在征得求助者同意后拖回修理厂,签订维修合同后,优先安排修理,这极大地方便了急需救援的车主业户。

半年多已救援近500次

在沂水远通的出车记录本上,记者看到,这

里几乎每天都有外出快修救援记录,最高时一天六七次。维修工人张昊告诉记者,他外出救援遇到的问题大都是些小故障,如轮胎爆胎、启动不了、没电等问题,基本上一次这样的事故解决下来不到一小时。“从5月份到现在,我们已外出救援200多次了。”

据介绍,所有加入“沂蒙快修”服务网络的汽修企业,都有一辆或两辆专门救援的机动车,车身上都喷涂了统一的维修救援标示。车上带有简单的维修工具,如钳子、充气棒、电瓶等。

“为了快速出动、解决故障,我们要求5公里内,从汽修厂家接到救援电话到施救不超过30分钟。”黄宝明介绍,正是这种方便快捷吸引着越来越多的车主。此外,价格也是吸引人的一方面。根据救援服务规范,维修救援车按照2元每公里收取,“但我们一般不收取这个出车费,只有距离很远的时候才收。”李文国告诉记者,这样可以提高知名度,“附近乡镇的车主维修都上我们这里来了。”

刘兆福认为,“沂蒙快修”服务网络这个品牌在提升企业知名度的同时,也间接提升了竞争力。他说有次一个老客户在接近沂南的地方出现故障,打电话让他救援,“但是太远了,来回时间太长,我就推荐他打‘沂蒙快修’的电话,就近找家企业。其实,这样做的目的不仅仅是为了方便车主,更多的还是提升自身的信誉,赢得客户的尊重,竞争力自然就高了。”

沂水县交通运输局局长刘永吉告诉记者,半年来,“沂蒙快修”服务网络已成功施救近500次,不仅方便了车主,还提升了行业形象,“一些企业越做越好,而另一些不规范的企业越来越没竞争力,最后只能退出行业,维修行业将更加规范有序。”

实行淘汰,保持品牌生命力

“沂蒙快修”服务网络品牌创建半年多来,得到了车主的好评。但沂水交通人并不满足,“因为很多问题都未考虑到”,刘永吉告诉记者,如何才能保持品牌的生命力,需要进一步探索。

据介绍,目前,加入网络的汽修企业已达60多家,还有更多的企业想加入进来,“批准他们加入进来,如何监管是大问题,假如有的企业不能做到服务好、技术好,那么车主就会不信任他们,进而不信任这个品牌。”刘永吉介绍,下一步,他们将实行严格的准入制,把好关口,同时限制网络中的企业数量,实行淘汰制,每年淘汰一批,补进一批,保持一定的竞争,才能让企业自觉的维护好这个品牌。

刘永吉告诉记者:“此外,作为行业主管部门,我们更应该加强监管,保持住这个品牌。”如出台更严格的服务细则,定期抽查企业技术力量。同时,采取培训的方式对企业上到经理下到技术员工的培训,提升品牌的规范化、标准化,“为社会提供更好服务的同时,提升行业的形象。”

近年来,临沂市运管处积极推进维修行业“转方式、调结构”,围绕维修行业集约化经营探索出“有形化维修市场”、“沂蒙快修”连锁经营、“维修一条街”、“维修广场”、“维修园区”等多种经营模式,整合了维修资源,树立了行业品牌、建成了救援网络,形成了行业管理、企业发展、车主满意、城市环境优化四方共赢的局面,“沂蒙快修”服务更是因为其蕴含的“快捷、便民、诚信、优质”的丰富内涵,日益彰显出其蓬勃发展的活力和无与比拟的优势。

青岛年底建成两大充电站

□记者 尹琨 通讯员 刘森 报道

本报青岛讯 月底,青岛王村路(延安一路)充电站月底就能投入使用,汽车东站(深圳路)充电站年底就能建成,这两处充电站建成后,将大大缓解目前电动公交车充电难的困境。

据介绍,近日,交运温馨巴士公司与临沂一家电动车厂再签署了100部电动公交车的协议,据交运温馨巴士公司总经理曲国庆介绍,目前青岛市内七区共有200部电动公交车,将来还会继续增加,但现有的充电站并不能满足电动公交的推广要求。不过随着王村路与延安一路附近的充电站以及汽车东站(深圳路)充电站两座大型充电站的投入使用,这种情况马上就可得到缓解。

河口交通联动热线 满意率百分之百

□通讯员 董俊民 郭学梅 记者 侯颖 报道

本报东营讯 自6月份开通机关效能电话与民生热线联动以来,河口区交通运输局共接到咨询电话56次,协调督办案件10件,群众满意率100%。

据悉,东营市河口区交通运输局自引入星级服务理念,推行服务双岗制、去向留言制、实行挂牌上岗后,又设立了3691110机关效能电话与民生热线3612345联动,实行专人负责制度。自开通以来,该局共接到咨询电话56次,现时解答办结5件,群众满意率100%;协调督办案件10件,已答复并办理8件,协调办理中2件,办结率80%,群众满意率100%。对涉及服务效率、服务质量、服务态度等一般投诉案件和执法不严、执法不公以及吃、拿、卡、要、报等投诉案件的投诉电话为零。

“黑名单”治超显成效

□通讯员 王丽 报道

本报高密讯 高密市交通运输局在强化源头治超的同时,不断创新执法方式,通过建立健全“黑名单”制度,有效提升了治超效果。今年以来,该局查处“双超”车辆666台次,卸货分流2865吨。

为有效遏制超限超载治理中出现的“屡超屡罚、屡罚屡犯”问题,该局以省交通运输厅超限信息录入系统为平台,建立健全了“黑名单”制度。将省厅超限信息录入系统下载安装到每台执法电脑中,一检测到超限超载车辆,执法人员就第一时间将该车辆、驾驶员及相关运输企业信息录入省厅超限超载车辆信息数据库,其超限超载违法的日期、时间、地点、超限类别、处理情况全部记录在案。

该数据库违章车辆信息可以共享,若被列入“黑名单”的车辆再次被查获,系统会自动提示执法人员按照相关法律规定提升罚款金额,对于违法超限超载登记超过三次的车辆,执法人员将其违法信息抄告至车辆所在地运政部门,由车辆所在地运政部门严格按照相关当律法规给予处罚,直至取消其营运资质。

莒县199名的哥的姐为公安送“情报”

□记者 田源 通讯员 杨明晓 报道

本报莒县讯 近日,莒县199辆出租车GPS卫星定位系统与县公安局110指挥中心指挥系统成功实现并网连控,标志着这些出租车司机成为了城市治安的“前沿哨”和“信息库”。

年初以来,莒县试行出租车驾驶员参与社会治安巡防联动防控工作,莒县公安局以莒县交通巡防联动出租车客运视频监控中心为契机,利用出租车装有GPS卫星定位系统这一优势,将全县出租车GPS卫星定位系统与110指挥中心指挥调度系统并网连控。出租车司机可以随时将发现的违法犯罪等信息报告警察,如出租车司机被胁持,还可通过车身后安装的LED显示屏及时报警。

为充分调动的哥的姐协助公安机关打击违法犯罪的积极性和主动性,莒县交通运输局还配套出台了考核奖惩办法,将巡防联动活动列入出租行业服务质量信誉考核,并细化了奖惩兑现措施。

乘坐公交未带零钱 诚信市民次日归还

□记者 尹琨 通讯员 赵煜 报道

本报济南讯 日前,一位济南市民乘坐公交车刷卡时,显示余额不足,恰巧该乘客身上未带零钱,正在为难之时,驾驶员让其先坐车上补票款,助其顺利乘车。近日,济南公交二公司六队收到了一封装有一元钱的特殊感谢信。

11月17日8点左右,家住济南市槐荫区的市民陈先生到闫千户小区公交站准备乘坐76路公交车去参加一个论坛会议,上车后在刷卡时发出“余额不足,请投币”的提示,恰巧的是陈先生身上当时没带零钱。正当陈先生左右为难时,女驾驶员尹亮敏发现这一情况后对陈先生说:“您先找座位坐下,下次乘车时补上车费即可。”

18日一大早,陈先生特地将一封装有一元钱的特殊感谢信一同送往76路所在的济南公交二公司六队驻地,对驾驶员的热情服务和驾驶员对乘客的信任表示感谢。

“爱心坐垫”暖了“特需专座”

□通讯员 吴爽 报道

“今天我坐405路公交车,感觉特别温暖。车上的‘特需专座’上都安上了‘暖坐垫’,坐上去真是暖和,我的心里也跟着暖了。”家住梦境江南的陈大娘一早打来电话说。

据了解,随着天气变冷,公交司机发现一些老年人怕座位凉,即使有空座也不愿意坐,为此,405路线的公交司机们为特需专座缝制了“爱心坐垫”。

汶上评出20辆“雷锋出租车”

□通讯员 毛家坤 报道

本报汶上讯 近日,汶上县交通运输局联合其他部门,评选出了第二批20辆“雷锋出租车”,目前,该县已有“雷锋出租车”30辆。

近年来,汶上县涌现出一批优秀的出租汽车驾驶员,他们用自己的实际行动践行着爱岗敬业、助人为乐、诚信经营的雷锋精神,2009年汶上县表彰命名了首批10辆“雷锋出租车”。

为继承和发扬雷锋精神,近日,汶上县交通运输局联合县文明办、团县委、县广播电视台联合认定了汶上县第二批20辆“雷锋出租车”,并成立汶上县“雷锋出租车队”。



乘坐公交车不排队的背后



4路、64路、137路公交站点,每天早上客流高峰时间,市民都能够自觉排队有序乘车。特别是137路公交站点,记者看到,上去一批乘客后,马上又有乘客补过来,还不时有从郊区农村进城打工的农民快步跑过来排队,有时候车队伍能排到长达四五十米。

此外,66路、102路、29路、104路、71路等公交站点,也会经常看到乘客自觉排队有序乘车的场景。

采访中记者观察到这些有序排队的公交站点都是始发站点,没有一个是中途站点,并且在硬件设施、站台设计方面比较好。

记者在4路、64路、137路站点看到,这三条主线路实现了站点分离,站台有足够的空间,加上又是始发站点车辆多,有利于公交公司工作人员引导,时间长了乘客易养成排队乘车的习惯。

“站台空间大,我们有地方排队,也安全。”24日8点左右,一位正在137路站台排队的市民刘女士说。

“现在大家都习惯了排队乘车,没有有人引导,大家都会自觉排队。”济南公交二公司三队一位工作人员说,目前,在4路、137路、64路重汽技术中心站点排队乘车的,除了附近的居民外,有很多是从17路终点站大涧沟和142路终点站吴家村附近进城务工的农民。

条件限制,实现排队乘车很难

“说实话,现在很多站台设施不合理,没有留给公交站台足够的空间,即使有些站台安装了护栏,没有空间也不利于乘客排队。”工作人员说,像泉城广场、长途汽车站、火车站、大观园等站点,线路多、乘客量大,站台空间小,不方便乘客排队,也不利于工作人员引导,更不利于乘客养成排队的习惯。

“一个站台有多条线路公交车,就要排成多条队伍,看看站台有这么大的空间,在马路上排队又不安全。其次在上下班高峰期,加上社会车辆占道,一旦公交车无法在站台定点位置停靠或没进站台就停靠,乘客队形肯定乱。”市民王先生说,如果站点条件不行,引导乘客排队乘车很难。

据介绍,在一些线路较多的站点,乘客不排队也往往是因为公交车停靠点不确定。“比如大观园有35路、4路、15路等多条线路,公交车来了以后就停在后面的车后面,乘客为了乘车还要经常跑到停车处看一看是不是自己要乘的车来了,在这种情况下,乘车秩序必然要乱。”市民王女士说。

排队乘车除了受站台条件的限制外,车少人多,也是一个重要原因。

由于单位离家较远,而且中途还要倒车,家住十六里河镇政府的李女士每天早晨最担心的就是怕赶不上合适的公交车,上班迟到了。“早上上班时交通拥堵,乘车的人也多,公交车从始发站出来就已经满了,我这又是沿线乘车,你不挤能上去吗?”李女士说,她也想排队等车,但是交通拥堵的时候等上十几分钟都来不了一趟公交车,乘车的人这么多,不挤确实坐不上车。

此外,除了有些乘客担心坐不上车,怕上班迟到外,有些市民是为了抢座而挤公交,特别是那些需要乘坐长时间公交的市民。

“我回家到单位需要乘十几站公交车,如果遇到堵车,就要在车上呆将近1个多小时;所以有时看到公交车只剩下一两个空座位,我心里就特别着急,哪里还顾得上排不排队,就一心想着赶快挤上车占个座位。要不然在车上站那么长时间可够累的。”家住南苑小区的刘先生说,抢座是大多数乘客乘坐公交不排队的主要原因。

不少市民表示,如果济南公交车数量能够再多一些,能够使大家乘的了车和绝大多数乘客有座位,那么乘客上车不排队、挤公交的状况自然也能得到极大改善。

先解决市民的“小道理”

排队等候公交车虽然是一件小事,折射的却是我们这座城市的管理水平与文明程度。但是,很多不文明候车行为并不是市民没素质、缺乏社会公共意识,更不能把不排队、不文明乘车的帽子全都戴在市民的头上,有关部门也应反思。

“很多不文明候车行为并不是市民没素质。”王先生说,文明乘车谁都想,谁也不愿意去挤公交、抢座,但是,现实的交通条件,让他们很难做到礼让。

王先生说,现在政府和公交部门呼吁市民文明乘车,但不改善市民乘车出行条件是不行的。如果每位乘客都能轻松乘车,谁还会厚着脸皮去加塞儿挤公交。因此,要想改善不文明候车行为,公交部门首先要完善相关配套设施。市民乘车不排队、加塞儿,很大程度上反映了公交运力不足、交通不畅的现状。

“目前多数公交车上还是比较挤,甚至有时车厢内挤得连站立的地方都没有,在这种情况下,要求市民排队乘车的确有些强人所难;所以,要想让市民文明乘车,得先保证给市民提供足够的资源。”我省一位交通专家说。

“衣食足而知礼节”。文明乘车是大道理,担心乘不了车上班迟到,没有座位是小道理,要让市民支持大道理,就要先解决市民的小道理。因此,政府部门应加大投入,提升公交运力,让公交优先切实落实在市民的生活中,改善市民乘车条件,相信不文明乘车现象会逐渐淡出我们的生活。

□ 本报记者 谢晓东

在济南市2890个公交站点中,目前能实现有序排队乘车的站点也仅有20多个。这20多个站点又是些什么样的站点?为什么这些站点能够实现有序乘车,其他站点为什么就不能呢?

乘坐公交不排队考验市民的素质。那么对于不排队乘车,市民有怎样的说辞?不排队乘车是否反映出市民的素质低?

实现排队乘车都是始发站