



从“1”到“295”，从“职工幸福”到“市民满意”“政府放心”

——记录改革开放40年合肥公交沧桑巨变

从1条线路到295条线路，从柴油车到新能源车；从固定线路到定制公交，从人工售票到手机支付……改革开放40年，合肥公交事业取得了翻天覆地的变化。这些变化的背后，是合肥城市公共交通配套体系的日益完善，也是优质高效公交服务的践行。职工幸福了，服务质量就提升了；服务质量提升了，市民出行就满意了；市民出行满意了，政府就放心了；政府放心了，对公益事业的支持力度就加大了。在合肥公交集团，这个逻辑深入人心。而正是“让职工幸福，让市民满意，让政府放心”这一全新理念，引领着合肥公交集团这个既有历史感又充满活力的企业奋勇向前，不断创造出佳绩。

□李斌/文 李克武/图

从“1”到“295” 公交线网更密集优化

1条线路、7台车、几十个人，这是1956年2月合肥公交成立之初的全部“家当”。随后的22年时间里，由于客观条件的限制，合肥公交也仅仅开辟了15条运营线路，线路长度119.4公里。直到改革开放，合肥公交才真正迎来腾飞。尤其1996年后合肥公共交通事业进入高速发展时期。在这一年，合肥公交的营运线路达到51条，线路总长度达到597.90公里，总配车数达到830辆。



1956年2月1日，合肥市公共汽车正式通车



上世纪七十年代，行驶在四牌楼附近的公交车



合肥公交18路是全国首条纯电动公交线路



合肥公交车升级换代，档次不断提升



上世纪七十年代，合肥公交自家打造的车辆是公交客运主力



这几年，合肥公交集团已陆续培育了“公交李祥斌热线”等服务品牌，知名度、美誉度继续提升

从柴油车到新能源车，乘车环境升级换代

很多人都记得合肥公交的初始版本，柴油车的车身启动动静大，还有一股气味。近年来，合肥公交车不断升级，档次不断提升，运营情况也越来越好。

2010年1月23日，合肥公交集团率先投放30辆12米纯电动公交车到18路公交线上运营，成为全球首条纯电动公交线路。从那一年起，合肥开始大力推广应用新能源公交车。2014年全面淘汰黄标公交车；2017年所有柴油公交车退出城区；2018年起，新增营运车辆全部为新能源公

从智能到创新，公交服务更人性化

让公交服务更贴心，合肥公交人一直在不断创新。如今一部手机就能解决没零钱乘车、不知道公交车何时到站、候车时间无聊等一系列小烦恼。

2008年，合肥启动智能公交系统建设试点，2011年起，连续实施了智能公交系统三期工程。如今，合肥公交不仅实现公交车智能化调度全覆盖，还设置公交电子站牌，开通“合肥掌上公交”APP。在多媒体技术发展的同时，拓展公交服务领域，公交免费WIFI、微信扫码乘车等公众出行服务系统应运而生，不断完善，服务水平大幅提升。其中，“掌上公交”和电子站牌是合肥智慧公交的最直观反映。

这几年，合肥公交集团瞄准传统公交服务与互联网的深度融合目标，不断创新服务理念，着力推进“互联网+公交”工程，充分发挥信息技术和移动互联网技术创新潜力，坚持建立开放、共

享、融合的移动支付平台，不断扩展公交移动支付渠道，增加有效供给，推出多样化、差异化服务举措，让乘客支付简单、出行方便、乘坐舒适，并鼓励市民低碳绿色出行。2017年9月13日，合肥公交集团开通了微信扫码乘车码乘坐公交车，迈进了“扫码乘车”新阶段，标志着合肥公交发展进入了移动支付新时代。到2018年1月，合肥公交集团全部公交线路公交车和38个岛式公交站换上了刷卡扫码一体机，全面支持移动支付。目前，全市使用微信扫码最高达25万人次/日。

在全面普及“微信扫码乘车”的同时，2018年，合肥公交集团又与安徽银联携手，扩展公交移动支付渠道，在4600辆常规公交线路公交车上开启了“银联手机闪付”功能，实现合肥公交集团“智慧公交”工程在支付领域的又一突破。



合肥公交LCD电子站牌开通电子地图查询功能



乘客使用微信、银联、支付宝乘车

2018年9月“公交出行宣传周”期间，合肥公交集团在11路、166路共41辆公交车上启用支付宝扫码付费。到9月末，全部营运公交线路、5000余辆公交车、51座岛式站台刷卡扫码一体机内置程序完成升级，实现了“支付宝扫码乘车”全覆盖。这是继普及“微信扫码乘车”“银联手机闪付乘车”后，合肥公交集团进一步推广移动支付，助推合肥市新型智慧城市建设的又一举措。

自此，市民无论使用微信、银联还是支付宝，一部智能手机就能乘车逛遍合肥。

修炼自身“内功” 让市民满意

公共交通出行的满意度，直接影响着市民的幸福指数。近年来，合肥公交集团一直在不断优化服务体系、创新发展思路，努力为新合肥的发展添砖加瓦。通过“双星工程”、城市公交品牌的打造等一系列创新性的服务模式的引入，不断提升市民出行满意度。

2011年，合肥公交集团启动了以“星级服务、星级管理”为主旨的“双星工程”，开展了“星级驾驶员”“星级线路”的评定。通过“星级驾驶员”“星级线路”的评定，驾驶员争星进位的积极性空前高涨，营运秩序、公交服务有了巨大的提升。在全国交通运输企业创新管理会议上，“双星工程”被专家评为2013年度交通运输行业企业管理现代化创新成果三等奖，2013年还被省交通运输厅列为服务创新标杆，在全省推广。合肥公交集团还注重塑造服务品牌，提升服务水平，打造品质公交。这几年，已陆续培育了“公交李祥斌热线”、“全国工人先锋号”BRT 1号线、119路“双拥线”、6路“清风线”等服务品牌，知名度、美誉度继续提升。



实施双星工程，内强素质外树形象，着力提升服务质量



向公交特困职工子女颁发助学金



职工运动会深受欢迎

勇担社会责任，让政府放心

长期以来，合肥公交集团立足于“服务乘客，奉献社会”，坚持把社会效益放在首位，积极承担社会责任，坚持改善乘客乘车出行条件、推广节能减排、保障安全运营、提升服务水平，为群众提供安全、便捷、舒适、环保的公交出行服务。

此外，合肥公交集团还承担政府指定的低票价政策、特殊群体免费、优惠乘车政策、冷僻线路运营便利居民乘车出行等社会公益性任务，履行

了大量社会义务，公益性国企社会责任得到了充分体现。目前，合肥公交集团坚持推行70岁以上老人、残疾人、现役军人等群体免费乘坐公交车等爱心举措；为低保群体、中小學生提供优惠乘车待遇；开通学生高峰期、专线车和“农民工专车”；开辟夜间线路，不断将公交线路延伸到居民小区、工业园区、周边乡镇，也把温暖送进每一位乘客心中。

凝心聚力共成长，让职工幸福

合肥公交集团在实现企业快速发展的同时，十分关心员工的冷暖。公司设置了职工通勤车、廉租公寓、职工食堂为职工服务。每年为全体职工进行健康检查。开展了“春送文化、夏送清凉、秋送助学、冬送温暖”活动，帮助近600名困难职工家庭的孩子圆了大学梦。积极开展职工大病救助和特困职工互助救助工作，近5年来，有400多位职工及职工子女受到救助。

近年来，合肥公交集团还建立了合理的薪酬体系和稳定的职工工资增长机制，让广大职工共享企业发展成果。2018年与2008年相比，员工平均工资增长了180%。

企业快速发展，不仅让员工收获薪酬提高的幸福，更是增添了作为一名公交驾驶员的荣誉感。十多年前，李祥斌还只是合肥公交快速1号

线很普通的一名驾驶员，十年之后的李祥斌已是家喻户晓的合肥公交代言人。工作上的出色成就，李祥斌不仅赢得了市民的交口赞誉，也收获了一系列荣誉，先后当选全国劳动模范、全国人大代表、中国好人、全国优秀共产党员等。2013年3月，合肥公交服务热线正式更名为“合肥公交李祥斌热线”，开创了全国公交的先河。

李祥斌的示范和引领作用，在合肥公交集团发挥得淋漓尽致。在他的带领下，合肥公交集团涌现出了夏力、查道勇等一大批优秀员工。

2017年，公交集团又提出打造“幸福公交”目标，公司上下凝心聚力，形成了“奋发向上争创一流业绩”的良好局面。

大道之行，行必高远。合肥公交人满怀雄心宏愿，在阔步向前的脚步中，把光荣写满春秋。



新世纪以来，合肥公交场站建设突飞猛进。这是停保能达600标台的张洼停车场



合肥公交营运车辆将在2020年前后全部更新为环保型公交车，实现绿色公交全覆盖