

泉州市人民政府国有资产监督管理委员会

泉国资资本函〔2024〕58号

答复类型：A类

泉州市国资委关于市十七届人大三次会议 第1186号建议的协办意见

泉州市交通局：

肖桂平等5位代表提出的《关于加强旅游业发展提升交通服务能力的建议》(第1186号)。我委作为协办单位，协办意见如下：

一、关于开通节假日接驳专线

随着近两年泉州旅游热度的提升，自2023年起，市国资委督促指导泉州交发集团积极配合文旅工作，推出多项举措。除每年春节期间都会延长班次时间至动车站末班到站时间外，2023年持续在元宵节推出“小橙”公共电单车，“五一”、“十一”期间推出世遗定制旅游专线、P+R接驳专线、夜游专线等线路。2024年春节，为方便游客畅游各景点，泉州公交集团增开了3条临时疏运接驳线路，共投入约69车次，承运客流约7164人次；投入大巴车约112车次增开文化宫至五店市、梧林传统村落，文化宫至八仙过海、崇武古城，蟳埔至少林寺等2多条节假日旅游专线，

共运行 264 趟次，承运客流约 4356 人次；正月初六“龙腾东海福满泉州”民俗踩街活动期间，泉州公交集团结合 P+R 模式开通了 3 条定制接驳线路，组织 23 条公交常规线路参与疏运，共出动公交车 405 部，安全接驳疏散 5 万余人。目前 L1 路旅游专线铛铛车成为市民游客新的网红打卡点；2 辆双层巴士——“欢喜就好号”和“爱拼敢赢号”正成为泉州和泉州人的移动会客厅。

二、关于改善公交车服务态度

市国资委要求泉州交发集团不断提升公共交通服务质量。一是制定培训计划，开展系统教育。为改善服务质量，市国资委指导泉州交发集团开展服务意识教育、安全意识教育、专业技能培训和比赛、新老员工轮训等多种形式的培训教育，提高驾驶员服务意识，提高整体服务水平。二是规范服务受理程序，接受广泛监督。市国资委督促泉州交发集团规范受理 968856 投诉服务平台、12345 便民服务平台、福建省信访信息系统、人民网、交通局等转办的诉求，加强投诉受理人员的专业服务培训，做到件件有受理、件件有落实、件件有反馈，自觉接受广大群众、社会监督员及媒体监督，推进公交服务质量的有效提升。三是加强服务监督，查处违规行为。市国资委督促泉州交发集团强化稽查人员分片督查、科室人员挂钩检查、经营单位现场管理等三项工作，同时加强 GPS 智能调度的跟踪检查，坚决查处违规违纪行为。四是推进绩效考核，提高服务水平。市国资委指导泉州交发集团通过对驾驶员薪酬制度的修订，推行更加人性化的绩效考核和服

务质量奖励规则，改变以往日常管理中罚多奖少的不足，实行班次完成率、出站准点率与承运量等综合工作量的考核，从而减少“班次不准点”、“上下班高峰车难等”、“开快车”、“拒载老年人”、“驾乘人员态度差”等服务顽症，弘扬正气、帮扶后进的方法改善服务态度问题。

三、关于旅游服务平台建设运营

市国资委指导泉州交发集团权属大数据公司正在规划“一部手机游泉州数智文旅”项目，计划于2024年12月完成项目建设。“一部手机游泉州”可以为泉州市文旅市场提供全方位的数字化服务，为游客提供门票预订、自助取票、虚拟导游、语音导览、智能推荐、游记分享等多种服务，覆盖游客出游前、中、后的各个场景，以提升游客“吃、住、行、游、购、娱”的便捷化、智慧化水平为目标，实现游客旅游过程全面数字化和智慧化。

分管领导：林 鹏

经办人员：陈亮斌

联系电话：28008992



(此件主动公开)

