

# 许昌市交通运输局文件

许交〔2018〕202号

签发人：郭栋超

办理结果：A

## 对市政协七届二次会议 第121号提案的答复

尊敬的王桂琴委员：

您提出的关于“加强31路公交车服务意识”的提案收悉。现答复如下：

针对“31路公交车以从快车道驶入慢车道，再从慢车道驶入快车道不方便为由经常从快车道自东向西，呼啸而过，导致该站点形同虚设”的问题，已于2018年10月19日得到妥善解决。

2018年9月13日，收到许昌电气职业学院《关于31路公交车在电气学院站点停靠问题的函》后，我们高度重视，立即组织公交公司进行实地查看，着手进行调研。经核查，31路公交车在

电气学院的停靠站点位于永昌路魏文路口，出现该问题的主要原因是永昌路在道路设计时，未预留出辅道转主道的空间，造成公交车在电气学院左拐进入魏文路，因距离红绿灯太近，车长需提前进入主道。后通过电器学院人员与东区公安分局沟通，对道路红绿灯重新进行了设置，新开辟了一个左转信号灯。永昌路魏文路口左转信号灯开辟后，相关问题已得到妥善解决，现 31 路公交车已恢复正常安全运营。

在日常管理中，我们组织公交公司加强对车长的管理与培训，要求车长工作中和以待人、谦以行事，与乘客交流时多用“十字”文明用语；遇到特殊情况时要冷静，第一时间耐心地向乘客做好解释工作，学会安抚乘客；建立优秀的服务意识，加强自身服务技能，从而起到带头作用，推动整个公交服务水平的发展，进一步提高公交的服务质量。

感谢您对我市交通运输事业的关心和支持！

2018年12月29日

(联系人：白树伟

联系电话：2959616)

抄送：市政协提案委，市政府督查室。

许昌市交通运输局

2018年12月29日印发