

为百姓出行提供人性化服务

交通港航行业请您来投票

提升服务 爱在交通

交通港航行业“十大人性化服务示范举措”评选告示

一、航空港

- 1.登机口改签服务:通过系统与航班动态的实时对接,在登机口直接帮助旅客改签至其他航班。(东航)
- 2.贴心小广播:在航班大面积延误下,在公众区域进行致歉或安抚广播;根据航空公司的需求,进行旅客召集广播。增加登机口沪语个性化广播。(浦东)
- 3.安检“脱鞋检查人性化、旅客物品提醒语”系列服务举措:验证台“姓氏尊称”服务,并为当日生日旅客送祝福;检查中为旅客行李用筐编号,防止错拿;提供“脱鞋检查物品收纳袋”,内设一次性脚套、脚垫纸,方便脱鞋检查的旅客自行取用;遇到年老体弱的旅客,主动提携行李并搀扶至登机口;遇到怀抱婴幼儿的旅客,提供婴儿车服务。(虹桥)
- 4.“七星级”高品质手推车服务:“增设车道边204个摆放点,车辆呈45°角顺着旅客行径路线摆放”、“车辆间距拉松服务”、“出发禁区分发小手推车”、“增加停车库手推车摆放点”,手推车摆放点间隔距离、数量以及车辆摆放角度都经过科学计算分析,并设置统一标准。(虹桥)
- 5.“3210”服务承诺:“旅客候检时间不超过3分钟”,“民警在2米线内向旅客自然微笑并问好”,“1分钟内咨询解答旅客提出的一般问题”,“确保全年0投诉”。(虹桥)

一、活动名称:

交通港航行业“十大人性化服务示范举措”评选活动

二、活动形式:

官方网站“上海交通网”、《交通港航报》、“交通港航”微博上刊登活动信息,并在“上海交通网”上开展投票活动。市民通过网络投票的方式选出10条人性化服务举措。投票活动结束后,行业管理部门将收集汇总所有信息,并邀请专家最终评选出交

通港航行业“十大人性化服务示范举措”,通过报纸和网站对社会进行公布,引领行业文明健康发展。

三、时间节点:

市民投票时间:2013年11月18日零时至2013年11月25日24时。

评选和结果公布时间:

2013年12月2日-12月13日。

四、投票方式:

上海交通网投票。进入上海交通网“人性化服务举措评比活动”专栏,进行投票。网址: <http://www.jt.sh.cn>

五、评选原则:

- 1.参与者可按照自己对人性化服务的理解和要求,自由选择10条服务举措投票,如选择内容不满10条,则视为废票。
- 2.投票不记名,同一IP用户投票最多不超过五次。采取技术手段进行网站刷票舞弊的,均视为废票。

二、公交汽电车

- 6.统一公交车厢窗帘,确保车厢内窗帘整齐划一。
- 7.所有行驶于高速公路上的公交车座位上安装保险带,确保乘客乘车安全。
- 8.多辆车同时到站停靠时,第三辆及以后车辆执行二次停靠,方便候车乘客上车。
- 9.进一步充实完善公交车辆电子报站器播报内容,逐步推广沪语报站。
- 10.市中心城区具备安装公交候车亭条件的公交车站全部安装候车亭,为乘客遮阳挡雨,改善候车环境。

三、出租汽车

- 11.在机场、火车站等枢纽站点,出租车驾驶员帮助乘客提拿行李。
- 12.强生、大众、海博、锦江等大中型出租汽车企业网站提供手机叫车APP软件免费下载服务,方便市民预约出租汽车。
- 13.出租汽车企业向社会公布服务电话与服务承诺,有调度中心的企业公布预约方式并提供二十四小时预约服务。
- 14.市民预约出租汽车后,如未在约定时间上车,出租汽车驾驶员仍将延长候客时间不少于10分钟;接受预约的出租汽车到达时间超过预约时间10分钟以上的,对预约者给予不低于本市出租汽车起步价的违约补偿。
- 15.利用车内小贴士、视频广告等多方式提醒市民上车配带前、后排保险带,下车携带好随身物品。

四、轨道交通

- 16.窗口服务实行首问责任制,文明用语。
- 17.首末班次列车正点运行。列车延误15分钟以上办理退票并致歉。
- 18.地铁服务热线(64370000)全年24小时服务,乘客投诉三个工作日必有回复。
- 19.通过多种载体及时发布地铁运营服务信息。
- 20.车站整洁明亮,环境和谐,倡导文明有序乘车。

五、省际客运

- 21.东、南、西、北、总五个客运站提供网络购票服务,方便旅客出行。
- 长途总站购票网址: <http://www.kyzz.com.cn>
- 长途北站、东站、西站购票网址: <http://www.962168.com/>

六、机动车维修

- 26.在醒目位置公示投诉电话,企业接到投诉后3天内回复投诉人,及时妥善处理;
- 27.客户休息场所环境整洁,并提供茶水、电视机等人性化服务项目;

- 28.维修竣工结算时向车主提供行业管理部门监制的《上海市机动车维修结算清单》,明确维修作业项目和所更换的配件材料,维修费用和维修质量保证期清晰、明了;
- 29.通过12319(上海城建热线)电话平台,为抛锚车辆车主提供救援维修网点信息。

七、停车服务

- 30.为停车人提供周边道路等问讯服务。
- 31.提醒停车人关好门窗、随身携带贵重物品。
- 32.内环内100个泊位以上停车场配备小汽车充气泵一个,免费提供充气服务。
- 33.设置便民服务箱,提供清凉油、创可贴等常用物品,供有需要的停车人使用。

八、黄浦江游览

- 34.外滩滨水区售票点提供周边道路交通指引、简单创口护理、应急救助等便民服务。
- 35.在游船码头配备专业引导员(戴礼仪带),为残疾人、80周岁以上老人等特殊人群提供护送上船服务。
- 36.在游船上设置“咨询服务台”,为游客免费提供手机充电器、老花眼镜、针线包、创可贴等特色服务。
- 37.码头和游船上配备外文服务员,提供英文服务。
- 38.推出官方订票网站及官方订票热线,方便游客预订船票(网址: www.hpjly.com.cn 热线400-920-1278)



公共交通是城市微笑的窗口



工作人员在为旅客排忧解难



爱心驿站使残疾人出行更加方便