

# 软硬兼施 城市公交在升级

经济日报·中国经济网记者 王轶辰

## 精细化管理

随着城市地铁不断开通和私家车保有量的快速增长,不少城市公交车客流量都出现下滑。为了更好地发挥城市公交车的优势,在实现社会效益的同时收获经济效益,一些城市围绕精准规划路线、加强智慧管理、提升服务水平等方面下功夫



辽宁省盘锦市一处公交车站,乘客排队等车。

王轶辰摄

随着城市地铁不断开通和私家车保有量的快速增长,近年来,我国不少城市都出现了公交车客流量下滑的现象。交通运输部《2017年交通运输行业发展统计公报》显示,2017年全国城市总客运量为1272亿人次,比上年下降1%;其中,城市公共汽车客运量同比下降3%。这已经是常规公交客运量连续第三年下降。如何更好地发挥城市公交车的优势特点,挽回不断流失的客流,收获经济效益和社会效益,成为摆在不少城市面前的一道难题。

### 方便快捷是第一要务

如果在河北省石家庄市城区转上一圈就会发现,白绿相间的纯电动车、灰红撞色的天然气车、怀旧绿和棕色完美搭配的“铛铛车”织成一条公交彩带,把石家庄城乡串联起来,成为市民出行的第一选择。在近两年来全国公交客运量普遍下滑的情况下,今年石家庄公交却“妙手回春”,让公交客流量止跌上扬。他们是如何做到的?

面对公交客运量下降,一般的思路是降低公交发车频次,从而降低运营成本。但长此以往,会形成恶性循环。因为发车频次变少了乘客候车时间会更长,愿意坐公交的人会越来越越少。所以保障发车频次,成了石家庄公交要坚定做好的“第一服务”。在客流量下降的情况下,石家庄公交创新思路,独辟蹊径,从今年1月起,严格实行公里100%和5峰趟次考核,每条线路规划精准、合理安排,在2个高峰、平峰和2个低峰时段,严格考核、精准服务。

“这么一来,乘客乘车有保障了,候车时间也较短,石家庄公交实现了客流回升。”石家庄公交总公司副总

经理孟庆志解释。据统计,今年1至6月,石家庄公交客运量下降幅度逐步减小,7至9月,客运量开始回升,同比上升6.45%。

记者了解到,目前石家庄公交专用道已有15条,里程达132公里。“今年以来,随着建设大街、槐安路、平安大街等公交专用道投入使用,公交车在高峰期也能开得快,这也是客流回升的原因之一。”孟庆志说。

解决市民出行“最后一公里”问题成为一些城市吸引客流的另一大法宝。和大多数北方城市平地较多不同,位于辽东半岛的辽宁省大连市,基本地貌为山地和丘陵,不利于骑自行车和电动车,很多小区建在坡地上甚至山里,大公交车难以成线,不符合运营条件。

“出于特殊的地理和气候原因,大连的公共交通系统需要更加多元化的设计和更加精细化的服务。”大连公交客运集团有限公司总经理孙成涛对记者表示,“十三五”以来,大连先后延后延伸了37条线路,新增了332处公交站点,主城区500米站点覆盖率突破90%,消除了20余处公交盲区。公交集团还陆续开通了社区巴士、商务班车、定制公交、机场商务快线等便民线路100余条,将公交线路和车站向居民小区延伸,促进不同公交线路、不同交通方式的零距离换乘。

得益于上述改革,2017年,在地铁开通、私家车“井喷”的情况下,大连公交出行分担率仍然保持在40%以上。

### 智慧公交保驾护航

除了运行车辆和线路的优化,现代科技和移动互联网的发展,也给城市公交带来了更多破题的可能。

“瞧!这就是咱‘庄’里的‘交通一卡通’!”刚从苏州旅游回来的张先生亮出手中的卡片告诉记者:“拿着它我在苏州随便刷公交、地铁,不用担心没带零钱。卡上钱不够了,用手机NFC功能充值立马到账,真是方便。”一卡在手,说走就走,是石家庄市民最近的真实写照。

2016年8月26日,石家庄“交通一卡通”正式发行,成为抢手的“香饽饽”,市民们争相购买赠送亲友。“仅一个多月,石家庄‘交通一卡通’就发行了70万张。”石家庄公交总公司技术设备部部长崔英才告诉记者,目前,全国已有180个城市的公交、地铁支持石家庄“交通一卡通”的应用,市民在异地乘坐公交可按当地票价优惠进行消费。不仅如此,今年9月,石家庄公交又推出了“交通一卡通”线上充值功能,市民可直接通过自己的手机办理,实现了足不出户缴费。

“扫码成功”,随着清脆的提示音,一位市民通过手机扫码快速支付公交车费。借移动支付“东风”,今年3月,石家庄公交又与支付宝、小码联城“联姻”正式推出石家庄电子公交卡,以二维码为载体,实现了手机扫码乘车。同时,石家庄公交移动支付推出了系列优惠政策,如“每位乘客可享受15笔免单乘车”“0.99元抢购公交5折周卡,每日可享2次5折优惠”等,受到许多市民称赞。

等公交时,先用掌上公交App查询一下,早已成为石家庄许多年轻乘客的出行习惯。“2013年,石家庄推出掌上公交App,提供实时查询公交车的运行轨迹和到站时间的功能,让乘客心中有数,减少不必要的候车时间,一直以来相当受欢迎。”崔英才告诉记者。如今,在中山路上又有

70个电子站牌投入使用,乘客可清晰查看停靠该站点的各条公交线路站名、车辆位置等信息。

在辽宁省盘锦市,盘锦公共交通有限公司于2013年将现有IC卡服务中心、监控信息采集科、网络设备维护管理科机构整合,成立智能调度指挥中心,投入520万元建立GPS智能调度系统和4G车载视频监控。该系统的建设,改变了现行运营管理和调度模式,有利于不断提高企业经营效益,降低运营成本,以及加强安全监管和服务水平。

### 暖心服务为城市加分

与其他城市公共交通工具不同,车上服务不仅是公交车的传统,更是连接乘客的纽带,如果服务做好了,一样可以温暖人心。

“乘坐公交一家亲,一车一景市中行,文化车厢皆称赞,亲切使用迎客语,温馨服务促和谐,英语哑语皆掌握,特色服务提水平……”河北省邯郸市50路公交车车长徐丽芬在车厢里为记者展示她自编的快板书。遇到堵车等情况时,她便会为乘客表演快板、手语歌等业余时间自学的各种才艺,让乘客堵车不堵心。

2015年,邯郸市公共交通总公司提出了“视乘客为亲人,视老人为父母”的服务理念。随后,又相继提出“一线一特色、一车一景观”“车在中行、人在景中坐、享受航空般服务”等系列理念,引导职工以企业为家,把乘客当成自己的亲人、父母来对待。

徐丽芬对乘客热情、关怀的态度是每个邯郸公交人的共同素养。33路车车长王书静将公交车“秒变”救护车,救助晕倒乘客;202路车车长何建智抱车行动不便老人上下车;67路车车长杨建兰帮助迷路儿童找到家长……在邯郸,还有许多公交人温暖人心的感人事迹。

“欢迎乘车”,踏入石家庄公交车的刹那,司机收到来自司机的问候,顿时一丝暖意在心升腾。只见一位老大爷上车,司机师傅立马招呼道:“哪位乘客给大爷让个座儿?”在石家庄,司机只要看到老人、小孩、孕妇等特殊人群上车,都会在车内不停地关照。今年6月,石家庄公交又启动了“三项服务”活动,要求司机微笑、站立、亲情服务,让乘客在途中感受到暖意。

河北省最美公交车女司机郭彬彬是一个把细节做到极致的人,每天不管下班多晚,她都会坚持打好车内卫生再走,并且将这个习惯坚持了18年。不仅如此,郭彬彬还自制了小拖布、小铲子,以清理座位下难打扫的缝隙和粘在地板上的口香糖。“公交车是城市形象的代表,把公交车收拾得干净、温馨,既能让乘客乘坐时感到舒心,也会为我们城市的美丽加分。”郭彬彬说。

## 聚焦城市竞争力

陕西铜川

# 古窑燃起产城融合之火

本报记者 张毅 通讯员 何汪维

“青花粉彩誉宋元,十里窑场不夜天”。陕西省铜川市是耀州瓷的发祥地,从古至今,耀州瓷不仅畅销全国,而且随着丝绸之路远销海外。近年来,作为全国首批资源枯竭转型试点城市,曾经以煤炭工业闻名的铜川把打造城市发展新功能的突破口选在了千年窑火不息的“古炉”上。

老工厂食堂变身创客空间,老厂房幻化为陶艺工作室……铜川的耀州瓷小镇坐落于老工业聚集区黄堡镇,20多万平方米的老旧厂区既是瓷文化创意区的新版图,也是城市记忆寄托城市未来的新空间。

“耀州瓷最大的特色是在充分保护耀州窑遗址的基础上,依托耀州窑‘丝路瓷都、千年名镇’文化底蕴,通过对老工业基地内的旧厂房等资源进行改造和盘活,打造历史文化资源、工业遗产、现代产业融合发展的特色小镇。”耀州窑文化基地管委会主任何建平说。

耀州窑文化基地确立了以漆水河生态廊道为轴,以耀州瓷小镇和“一带一路”陶瓷企业总部为翼的发展格局。其中,耀州瓷小镇地处漆水河西岸,主要包括耀州窑博物馆、耀州窑遗址公园、大师创意园、游客服务中心、耀州瓷中小企业孵化基地、十里窑场遗址等9个旅游板块,以及凤凰新城、东源陶瓷产业园2个功能组团。项目通过对辖区11户国有企业留下的700亩土地和20万平方米旧厂房进行改造、提升、复活,打造集耀州瓷遗址观光、研发生产、工艺体验、文化交流、教学实习、会展交易、休闲娱乐为一体的特色小镇,创建国家5A级旅游景区。

在耀州瓷小镇的大师创意园,观唐陶瓷有限公司的工人们正在拉坯、修坯、雕花、剔花。一件件“巧如范金,精比琢玉”的耀州瓷从这里走向全国。公司董事长蔡云川告诉记者,这里既富有时尚气质,又充满活力,3年免房租的优惠条件、政府的系列扶持政策、专业的孵化服务,给年轻人提供了最低成本的创业孵化器。更重要的是这里产业配套齐全,仅2017年,企业产值就超亿元。

为支持陶瓷产业做大做强,铜川市先后出台“陶瓷产业发展纲要”等一系列政策,并设立500万元的陶瓷产业发展专项资金,实施了大师引领“百千万”人才工程,形成了工艺陶瓷、日用陶瓷、建筑陶瓷、新型陶瓷材料、耀州窑紫砂、唐三彩等门类众多的陶瓷产业体系。同时,紧紧抓住“南陶北上、东陶西进”的产业转移机遇,依托文化品牌优势、交通区位优势和丰富的陶土资源优势以及低廉的电能优势,打造闭合循环陶瓷产业链,建设现代陶瓷产业高地,形成了黄堡耀州瓷文化产业园、陈炉陶瓷工业园、王家河工业园和陈炉耀州瓷文化旅游名镇“三园一镇”协同发展格局,陶瓷产业逐步成为铜川经济发展新的支柱产业。

地处漆水河东岸,占地面积5000亩的“一带一路”陶瓷企业总部项目,是耀州瓷文化产业基地打造的重点板块之一。该项目致力打造千亿陶瓷闭合循环产业园区。在日前举行的第三届丝博会铜川陶瓷产业推介会上,基地管委会现场签约项目57个,总投资413.2亿元。截至目前,5G智能精密电子陶瓷元件、无线充电和NFC用精密磁片以及手机陶瓷背板项目、工艺瓷和日用瓷生产线项目、高耐热陶瓷锅生产线项目已达入驻意向。

在耀州瓷小镇的大师创意园,观唐陶瓷有限公司的工人们正在拉

## 青岛市湖岛街道

# 出门办事变上门服务

本报记者 刘成 通讯员 王思全

山东省青岛市市北区湖岛街道居民王晨生活不能自理,由年事已高的老母亲王元美照顾。“最愁的是女儿每月一次的低保重残认定,都要我出门去办,把女儿独自留在家中,出现过不少意外状况,让人心力交瘁。”王元美说,“现在工作人员主动上门服务,我不用出去跑,也不再担心女儿独自在家安全问题了。”

近日,青岛市市北区湖岛街道紧扣“一次办好”改革,深入推进审批服务便民化工作,创新推行“1+3+N”上门帮办服务模式,打通服务群众的最后一公里。

据悉,湖岛街道将党群服务中心设为领导小组,全体工作人员形成“1”个整体,整个街道辖区划分为宜昌路社区、瑞安路社区、滨海社区“3”个上门服务区域,以社区工作人员、社区党员志愿者、居民志愿者、楼组长、网格员等社区骨干力量组成“N”个帮办代办“跑腿员”,根据服务对象的意愿,主动为低保重残人员提供一对一的“保姆式”上门认证服务,还开展定期回访、独居老人探视、领取社保持遇资格认证、免

费孕前优生健康检查(已婚育龄妇女)开具证明等10余项服务,既最大程度解决服务对象的实际困难,又广泛收集群众的意见与建议。

目前,湖岛街道对低保重残人员这一特殊人群全部实现了上门服务,形成“区域全覆盖,服务全链条”的良好态势。下一步,街道计划利用“1+3+N”工作模式为全体居民提供定期上门、定期回访等服务。湖岛街道党工委副书记李军华介绍,街道形成了“审批事项少、办事效率高、服务质量优、群众获得感强”的服务新格局,彻底解决了过去群众办事“一直在路上”的顽疾,让辖区群众享受到“一次办好”的改革推进成果。

湖岛街道办事处副主任霍介青告诉记者,该街道还创新实行了“5+X”工作日和错时服务、延时办结模式,在8小时工作时间以外及法定节假日安排工作人员为群众办理各项事务,将工作人员的工作时间与辖区居民的作息时间在有机衔接,管理更加人性化、时间更加弹性化、服务更加便民化,实现了从“被动服务”到“主动服务”的转变。

## “四点半课堂”为家长解难



11月21日,志愿者在贵州省铜仁市玉屏侗族自治县平溪街道舞阳移民新区指导孩子们学习。近年来,玉屏侗族自治县为解决移民新区小学生放学后无人看管的问题,在移民新区小区内成立“四点半课堂”,组织教师、机关干部、大学生等志愿者,负责下午四点半到六点半之间的小学生管理看护工作。本报记者 王新伟 通讯员 胡攀学 代文爽摄影报道

# 大连社区服务中心向出租汽车驾驶员开放的哥的姐有了“避风港”

本报记者 苏大鹏

近来,辽宁省大连市出租汽车驾驶员李林宝的心情格外舒畅,每天在运营期间再也不用担心喝水难、如厕难的问题了。前不久,他在行驶途中突然感到肚子不舒服,便立即赶往附近的大连北岗社区,不仅解决了如厕问题,社区还为他提供了药品,让他倍感温暖。

目前,大连市共有出租汽车1.7万余辆,从业人员3.8万人,每天提供60多万人次的出行服务。长期以来,如厕难、停车难、劳动强度大、健康状况差等问题始终困扰着出租汽车驾驶员群体。出租汽车行业是一个城市的文明窗口,为促进行业的健康发展,今年以来,大连市针对存在

的问题,多措并举,切实解决出租汽车司机的实际困难。

大连市利用社区资源,缓解出租汽车驾驶员在运营中的喝水难、如厕难、休息难问题。目前,中心城区有376个社区服务中心面向出租汽车驾驶员开放。在西岗区北京街道北岗社区门前,记者看到一块标牌格外醒目,上面写着:本社区向出租汽车驾驶员及环卫工人免费开放。北岗社区党委书记卢娜介绍,社区为出租车司机提供如厕、喝水、简单休息等服务,如果赶上中午吃饭时间,出租车司机还可以到居民食堂享受一顿物美价廉的午餐。

随着城市的发展,出租汽车停车

待客难日益突出,大连市交通局与市城建局、市交警支队、城市交通规划建设局对全市重点路段逐一摸排,反复沟通论证,在15处人流密集区域建设出租汽车停靠站,为出租汽车待客和市民乘车提供了便利条件,缓解了人流密集区域出租车停靠待客难问题。从今年3月份起,大连还允许巡游出租车使用18条“3+合乘专用车道”,大大提高了出租汽车运营效率,有效缓解了早晚交通高峰期群众和游客“打车难”问题。

为维护出租汽车市场秩序,大连市开展多频次、多区域打击非法运营专项整治行动。公布12328黑车举报电话,发动群众积极参与。通过多

部门联合专项整治行动,有效净化了运营环境。

出租汽车驾驶员的身心健康也是城市管理者关注的重点。为疏导缓解出租车驾驶员心理问题,大连市交通局设立出租汽车驾驶员心理辅导热线电话,对长时间运营服务产生心理问题的驾驶员进行沟通疏导。同时选定5家三甲医院和2家体检中心为驾驶员体检提供优质服务。

据了解,大连市还将开展出租汽车驾驶员争做“城市文明窗口使者”创优工程,以点带面提升服务“争创全国一流”;继续推动政府为出租汽车企业、驾驶员服务的“暖心工程”。