

高速路服务站转型升级再生“金娃娃”



王利博制图

编者按:

供给侧结构性改革是新常态下创新驱动发展战略的突破口,旨在调整经济结构,使要素实现最优配置,提升经济增长的质量和数量。这就对未来我国交通运输发展提出了新的更高要求,推进供给侧结构性改革成为

交通运输转型升级、提质增效的关键所在。适应新消费,需要提供大运量、高品质、差异化的运输服务。目前高速公路服务站面临全面升级,在“互联网+”背景下,如何将二者有机融合,将是高速公路运营模式转变亟待解决的一个新课题。

郑培奎

公路运输:一座被忽视的“金山”

随着我国公路基础设施建设投入力度的加大,全国公路网络不断完善,公路质量不断提高,公路客货运得到了迅猛发展。据统计,2015年全国营业性客运车辆完成公路客运量161.91亿人、旅客周转量10742.66亿人公里;营业性货运车辆完成货运量315.00亿吨、货物周转量57955.72亿吨公里,远远超过铁路、水路和航空运输市场。

但是,如此庞大的旅客群和货物流量,公路运输空载率却达40%,运行效率低下。倘若到高速公路调查一下在路上行驶的客货运车辆的载客、载货情况不难发现,货车相向空驶的“盲跑”现象依然很严重,客车的空座、空仓现

象也十分突出。

初步估算,每天行驶在高速公路上的营运客货车为百万辆以上,按现在传统模式运营的客货车单车利润率平均不足10%,但成本已经消化了,在此基础上若能再提高实载率,所得收入则全为利润。如果采用新型服务站不下高速可以配客、配货的做法,使客货车实载率在原有基础上提高20%是完全可能的,那么单车的利润即可提高3倍,全国每年节约出的效益将是一座金山。因此,如何控制和挖掘利用空驶和不满载客货车的巨大空间,提高车辆实载率和车辆利用效率,是摆在我们面前的一个天大课题。

目前,全国公路客运站发送的旅客中,有75%左右为始发车运送,还有25%左右的旅客是依靠途经该城市的公路客车承运的。而现行的客车运行惯例是客车必须在中途下高速后进城驶入中转站上下乘客,这些中转客车先下高速,再经过城区行驶到该城客运站进行上下客,这段距离一般往返都在10公里以上,因城市限速和拥堵,耗时都在半小时以上,如此就造成了油料的浪费、车辆的额外磨损、城市交通的拥堵、尾气的排放等诸多弊端,特别是浪费了乘客宝贵的时间和增加了旅途疲劳等,乘客在无奈的忍受中对公路客运产生了厌烦,也在无形中造成了客源的流失。

据估算,全国每天过路进站班车约为30万辆次,如果通过新型服务站不下高速可以配客的做法,按最保守的数字计算,每车每天以中转进站3次计算,可减少无效行驶900万公里,社会效益和企业效益是显而易见的。

此外,近几年随着私家车的普及,大批民众外出旅游都采用了自驾游,但每到一旅游城市,其堵车之烦、停车之难,加之到陌生城市景点享受不到导游服务,使旅游之文化享受和旅游之景点品质大打折扣,这方面,真正有自驾游经历的多有同感。各大旅游城市在旅游旺季也因为大量旅游大巴、自驾车辆的涌入,使城市交通系统不堪重负。

全面升级:小服务站带来大效益

高速公路服务站面临着全面升级。也就是说,在高速公路离城最近处设立“全新升级版高速公路服务站”(以下简称“服务站”),采取“高速公路服务站+互联网+客运+物流+旅游服务”的模式,以半封闭、多功能、近城设点为主要特点,以旅客出行需求为导向,以O2O便捷服务为依托,提供客货车直接配载、乘客中转接送、货物快递、旅游集疏、餐饮住宿、车辆加油维修、旅游用品和土特产销售等服务。

服务站建设在近城位置,最大特点是一改传统的全封闭模式,变为半封闭,即:在确保对路上行驶车辆全封闭

的前提下,在向城方向开口,充分利用互联网,对不满载营运客货车配客、配货;对自驾游进行集散组团等。同时为确保安全畅通,高速公路和服务站间的通道设置安检设施。服务站的候车室分内外两区,游客在内区,出口对外;配载客在外区候车,检票口对内。智能仓库也分内外两区,外区可进出车辆,内区只设货物通道,车辆无法进入,在严格管控状态下,确保高速公路现行运营秩序不变。

在建站时,可根据城市规模与高速公路营运客货车和自驾游车辆的流量,科学确定服务站的功能、规模及数量

——在离城最近处新建的站,只承担配客和行包、小件快运业务;原有高速公路服务站离城较远,可对其进行改造,由全封闭也变为半封闭,增建智能化仓储设施、游客集散中心,对过路货车进行配载,对游客进行集散服务;大型城市可一城多站或一路多站,避免建站过多、过大而造成浪费。

服务站的建设可采用高速公路业主与高资质公路运输企业合资兴建,利润分成。或由高速公路业主独资建设,交由高资质公路运输企业承包经营。服务站以会员制运作,仍采用现行成熟的营业程序和方式办理业务,加盟的客

货车、旅行社等按照规定守法经营,确保乘客和货物安全。

在运营中,可通过客货车配客、配货收取提成,以及开展加油修理、旅游、餐饮住宿等业务增加收入。各服务站之间密切协作,实现好地接和中转“接力服务”,更加充分发挥好该模式的作用。

较传统“站到站”的组织方式,服务站实现了资源优化配置,可有效解决过路客货车下高速接送乘客、货物和自驾游车辆涌入内城而导致的“高速公路不高速”、“城市交通拥堵再添堵”、“排放超标再加量”等棘手问题。

“+互联网”:公路出行更便捷舒适

事实上,“全新升级版高速公路服务站+互联网”,这是核心所在,服务站的全部功能是否高效发挥,全凭于此。

服务站利用大数据、云计算等互联网前沿技术搭建全国性的信息云平台,部署客运、货运、旅游等所需功能系统,建立多渠道、多方式、交互式、体验式信息服务。通过互联网,利用PC端、移动终端与过路未满载客车、空载和未满载货车、自驾游和有出行需求的乘客互通互联,适时转发和接收乘客出行和货物的配载信息,以及维修、住宿餐饮、旅游购物等需求,完成对高速公路上行驶的客货车的配客、配货和自驾游的地接组团等服务,形成“线上流量高效聚集,线下资源合理配置”模式,为广大服务对象提供一种更安全、更便捷、更高效、更舒适的出行服务方式,实现公路运输的物联网、“客联网”。

而“全新升级版高速公路服务站+互联网+客运”,利用互联网,将服务站与客车、客运站、乘客有效链接。

客车方面。客车从始发站驶出前或在班线行驶途中,即时将空座数量、空仓装容量,以及中途下车旅客的地点、预计到达时间等有关信息,向信息云平台发送,服务站对该车运行轨迹及相关信息随时更新,及时联系客运站进行配客、配行包。

乘客方面。乘客根据需求,通过信息云平台查询客车信息,进行在线预订、在线支付给所在地服务站,由服务站提供定制化服务。对到服务站下车乘客,可提供租车、车辆接驳等服务,接送至客运站或就近公交站及其他目的地。对市内有多乘需求的乘客,可通过微信、电话等方式预约“门到门”服务接驳车,定点接驳(例如学习居住密集区、大型超市、产业园区、飞机场、火车站等)至服务站,换乘所需班线车辆。

服务站、客运站方面。对大量客车信息和乘客需求整合调整后,进行售票、配载和安检,调配旅客和行包利用专车准时送往服务站直接上车。

此外,“全新升级版高速公路服务站+互联网+物流”,服务站与各物流园、厂矿等企业等货运需求单位实现信息共享互通,通过信息云平台,实时发布货物配载信息,高速公路上行驶的空载或未满载货车,可根据信息完成装载运输。一改过去货车下高速公路配载为路上配载,变整车配载为沿途零星配载。

整合客运站的小件快运,亦可与邮政和快递公司合作,开展快递业务,利用过路客货车直接配载,可实现800公里以内快件当日到达,大大缩短运输时间,速度可与航空速递媲美。

与此同时,“全新升级版高速公路服务站+互联网+旅游服务”模式,可以便于服务站发布旅游信息,意向客户通过信息云平台选择旅游目的地,订购旅游产品,乘车或自驾通过高速公路到达目的地近城服务站。客车、自驾车辆不下高速,在服务站统一停靠,可享受住宿、餐饮、泊车等服务。服务站将旅游信息发送到旅行社和主要景点,实施旅游接驳服务。各旅行社和主要景点可窗口前移,在服务站直接设站布点,提供面对面服务。服务站也可与城市公交系统形成有益互补,拓展旅游结合产品。

高速公路是最早接触游客的地方,也是旅游业务的最上游。在服务站,旅游大巴可化整为零,根据个性化需求,重组成几个小团,选择最满意的旅游景点自愿组团;自驾车可集散为团,通过自选旅游产品,就地组团,车辆就地停泊可享受优惠,此举可以最大限度地满足旅游者的个性化需求,提高旅游品质。通过最上游的集散重组,可以使大量客车、自驾车不必下高速进城,有效缓解城市交通压力、减少尾气排放。

全新升级版高速公路服务站是一个多赢的运营模式。据统计,全国高速公路总里程约为12.35万公里,如果全国所有高速公路在全部近城区内都以该模式运营,营运车辆满载率可达到80%以上。单以货运为例,2015年我国社会物流总费用与GDP的比率为16.0%,按2015年我国67.67万亿GDP测算,如果通过提高物流运行效率,该比率哪怕下降一个百分点,则每年可新增6000多亿的经济效益。由于营运车主效益的提高,势必会对公路运输业形成强烈刺激,促使其快速发展,而高速公路运输业的发展会使更多车辆上路行驶,高速公路的收入也会随之增长。同时服务站还可提供一条龙服务,多方拓展增值业务,车辆进出可进行加油、维修,人员流动可开展餐饮住宿、超市购物等,自身效益和社会效益也是相当可观的。

在顾客至上、用户体验为王的时代,“全新升级版高速公路服务站+互联网+客运+物流+旅游服务”是一种不断提升服务品质、整合运输资源、优化运输结构、提高运输效率,推动公路运输供给侧改革,加快与互联网深度融合,实现传统公路运输行业革命性转型升级的创新模式,不仅大大提高企业的效益和显著的社会效益,并可减轻城市交通拥堵和减少碳排放量,增加地方财政收入。随着该模式产品线的日趋完善丰富,公路出行O2O必将变成一件更高频、便捷、舒适的方式。

此模式如能在全国复制,必将为国家和社会做出更大贡献。