

成都公交:百姓满意的民生公交



社区巴士

本报记者 龚友国

初春的成都,温润而清新,春意盎然。

早晨8点,家住城东南区域,在城南金融中心的保险公司上班的李小姐,走出火车南站地铁E口。她告诉《中国企业报》记者:从小区乘社区巴士到地铁口,再转地铁,再乘

公交到单位,公交与地铁的无缝对接让她两次转乘都没有感到不便。以前上下班,开车难,停车难,打车更难,出行成本高不说,极端天气根本叫不到车。现在乘公交车既准时还贴心,出地铁口就上车,只需4.75元就到单位了。

这只是成都公交以市民需求为工作导向的一个缩影。在发展

公交上,政府的决策与公交企业运行管理,自始至终把“百姓”放在首位进行考量。老百姓有什么样的需求,就提供什么样出行方式,这一思路的内在逻辑也表明,增加公共交通吸引力,服务民生、建宜居城市、发展绿色经济的一系列责任,相当程度上就落在了成都公交的肩上。

更便捷:公交与地铁无缝对接

成都市委书记范锐平强调:要把城市建设成为人与人、人与自然和谐共处的美丽家园。强化尊重自然、绿色低碳理念,引导培育绿色生活方式。要增强城市的宜居性和舒适度,这对于拥有1600万城市人口,小型汽车保有量居全国第二的特大城市——成都来讲,无疑将面临艰巨的困难与极大的挑战。

建设宜居城市首先是公共交通网络发达,生活舒适便捷。要以非常有限的道路资源来满足人民群众出行的便捷舒适需求,以公交优先来解决成都这一特大中心城市的交通难题,也考量着政府的智慧。

为解决城市及产业发展与城市拥堵、大气环境污染之间的矛盾,成都把城市公共交通放在了首位,投入大量的资金和工夫,大力发展公共交通,引导百姓更多选择公共交通出行。

2月26日一大早,记者乘坐地铁7号线前往成都火车南站。从E出口出站,站口旁便是G90路公交车,一辆簇新的大巴正停在站台上开门迎客。站牌显示这条线路是从火车南站枢纽站开往天府五街站,途经天府软件园等十来个站点,乘客基本上都是在这些写字楼和软件园上班的年轻人。

在软件园上班的邹先生告诉《中国企业报》记者,他住在西边,以前开车上下班,来回50多公里,路上经常堵车,单程得1个多小时,汽油费也不菲。现在他早上骑共享单车到地铁7号线站口,然后坐地铁到火车南站,再换乘G90路公交车到软件园,耗时不超过40分钟,耗资4元多一点,“省时省钱,心情愉快!”邹先生笑着说。

市民愉快出行的背后是政府的精准支持与公交集团的科学决策。规划先行,路权优先,线网优化,票制创新,优质服务,经过周密的调研、精确的测算,成都公交拿出了科学而又清晰的规划,其中每一个实施环节都以老百姓为中心进行定位。

成都市公共交通集团旗下星辰公司301车队队长陈永告诉记者:G90路(G为高峰快线的简称)是专为地铁7号线接驳而新开的,服务对象就是园区的年轻人,只在上下班高峰时段运行,在线路规划设计上,也是在上班族们集中的街道上设点停靠。

近年来随着成都市多条地铁的陆续开通,成都公交集团发挥地面公交灵活便捷、可达性高的优势,重置公交线网。仅在2017年,就新开线路89条(其中新开高峰快线11条,新开地铁接驳线20

条),优化调整公交线路97条(次),使每个地铁站口至少有3条线路公交车对接。

2018年,还将结合轨道交通开通新线,继续对中心城区“5+1”区域进行线网重置,增强地下轨道与地面公交的融合度,创新公交与轨道二网融合,实现公交与地铁高效接驳完善。

舒适方便的不仅仅是乘坐地铁的市民,二环路高架桥上对开的快速公交(BRT)K1、K2线,自2013年开行以来一直受到百姓青睐,已成为成都公交一道靓丽的城市风景线。

“我更喜欢坐快速公交,和地铁一样准时准点,很舒服,还可以欣赏窗外的城市天际线。”刘蕾说。她家住城东,在西南财大工作,以前自己开车上班,正常情况下需要50分钟左右,如果遇上堵车,耗时更长,选择乘快速公交上班后,只需2元钱交通费,节省了汽油费,还不用担心开车因违章被罚款扣分。

记者随机采访市民获知,自二环高架快速公交开通以来,像刘蕾这样不再开私家车上上班,改为乘坐公交车的成都市民不在少数,上班私家车已经成为市民周末和家人外出度假的休闲车了。

“公交变化太大了。”60岁市民

李刚说,“现在出去至少节约了一半的时间,坐在车上不但速度快,还可以看看城市风景。”据快速公交车队罗队长介绍,二环快速公交的单日载客量在29万人次以上,最高达32.5万人次,双休日也在18万—22万人次左右。

一流的公交需要一流服务来保证。39岁的方太国是快速公交车队的一名驾驶员,是2015年严格考核脱颖而出的首批4名五星级驾驶员之一。说起自己所从事的工作,方太国师傅的自豪感溢于言表,他告诉

《中国企业报》记者,要成为五星级驾驶员,除了道德品质、专业技术方面必须无懈可击之外,还得懂简单的手语和英语,以便帮助有需要的聋哑人和外国人。

据介绍,为加快推进BRT快速公交建设,金凤凰高架快速公交开通的筹备工作,以及剑南大道、日月大道等快速公交的建设,都在紧锣密鼓地展开。到2020年,全市将基本形成“环+放射”BRT快速公交网络体系。成都公交集团还将开行旅游专线、夜间公交等特色公交线路,以满足市民出行需要。

更舒服:精细管理与大数据做保障

为了市民乘坐舒适,成都公交集团应用大数据平台,根据客流高峰、平峰规律科学调配公交运力,确保高峰车厢拥挤度控制在7人/平方米以下;下属五家全资营运子公司双语报站达到100%,车厢服务合格率达到98.82%,车辆整洁合格率达到99.64%,乘客满意度得分达到91.05分;全面提升驾驶员星级服务水平,使上岗星级驾驶员比例达到95%以上。

由于历史规划滞后,成都的许多社区、街道狭窄,无法开行公交线路。成都公交集团经过调研后,为解决市民“最后一公里”的出行困难,从2013年年底在主城区开通了60条社区巴士线路。

小巧别致的社区巴士穿梭在各个居民小区。在清水河片区的1059路社区巴士,记者遇见很多老年人拎着刚买回的蔬菜上车。70岁的大妈黄淑惠与记者聊道:“走出小区大门就可以坐社区巴士好安逸哦!司机好有耐心,还主动帮助提东西上车,应该好好宣传一下。”

据成都市社情民意调查中心对社区巴士实施情况和社会公众满意度进行的调查结果显示,在1100名受访乘客中,九成乘客认为社区巴士线路规划合理,服务好。

这样的惠民措施还在不断增加。记者从成都公交集团获悉,未来社区巴士覆盖的面积还要扩大,按照市民需求,对满足社区免费巴士开行基本条件的中心城区区域实现全覆盖,构建起“快、干、支、微”完善的公交线网体系。

新时代的成都公交在不断的变化,感受到变化的还有公交驾驶员。开公交车9年的方太国师傅十分感慨:“最初我们开的是柴油车,一发动就冒黑烟。后来改为天然气,但发动机引擎在驾驶台,又没有空调,夏天就是一身的汗,小腿上长满痱子。现在都是清洁能源的空调车,车厢宽敞整洁,冬暖夏凉。过去人多车少,高峰时段乘客拼命往上挤;现在车多了,乘客知道很快还有车来,不用挤了。”

安全与优质服务在成都公交是硬指标。方师傅告诉记者,集团常态化对驾驶员进行职业与安全培训,实行星级驾驶员的动态管理,每年对四星、五星级驾驶员还有专项培训和考核。他说,只要一项违章,或者一个投诉,就要被降级降薪,因为不断强化“乘客就是上帝”的意识,现在司乘矛盾极少,乘客满意度大幅提高。

(下转第三十二版)



优质服务赢得乘客赞誉