

城事

出行需求在哪里
公交服务到哪里

《城市公共交通条例》实施,广州公交铺就市民美好出行之路

12月1日起,我国城市公共交通领域首部行政法规《城市公共交通条例》正式实施。《条例》明确了城市公共交通发展的基本制度设计,进一步明确了其公益属性和功能定位,强调要根据相关规划以及城市发展和公众出行需求情况,合理确定城市公共交通线路、布局公共交通场站等设施,提高公共交通覆盖率。城市公共交通优先发展战略的实施,保障了城市公共交通发展,也增强了竞争力和吸引力,为公交企业优化公交线网布局,提升公交服务品质提供了更有力的支持。

近年来,广州巴士集团紧密围绕广州公交集团服务人才、科技、产业、消费、大湾区互联互通、文化、营商环境等“七个服务”要求,积极探索跨界合作,用“绣花”功夫不断提升公交服务水平,为践行“出行需求在哪里,公交服务到哪里”的服务承诺全力以赴。



◀加强公交地铁“两网融合”。

出地铁可坐车

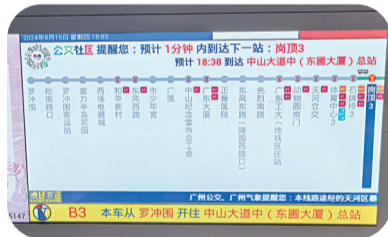
广州巴士集团全力打造“高频骨干线+普惠供应线+快速接驳线+郊远保障线”的高质量城市公交网络服务体系;同时精准匹配市民需求,完善公交站点布局、加强区域接驳功能、填补公交服务空白,不断提升公交服务有效供给。自2021年12月成立以来,结合市民出行需求调整169条线路行经路段、优化整合92条线路,公交线路站点重叠率压减至40%以内,围绕地铁线网规划调整53条公交线路站点与地铁接驳,落实市中心区地铁站点200米范围内公交地铁接驳率100%,50米范围内公交地铁接驳率提升至67.61%,持续强化公交地铁“两网融合”。

在此基础上,广州巴士集团致力打造“六通八达”多元定制公交服务,推出“勤燕快巴”“学府巴士”“驳运巴士”“社区巴士”“商务巴士”“仁爱巴士”“小文畅游”等多款服务产品,连接番禺、花都、增城、从化、南沙、佛山等区域,为广大市民游客通达企业、院校、园区、小区、景区、CBD、城

广州巴士集团创建“情暖车厢,友爱同行”服务品牌,在全体驾驶员中推广执行“礼貌来应答”“稳稳再开门”“安全稳起步”“转向多观察”“控速让行人”“车长我至叻”的“六大核心示范性服务内容”,引导驾驶员提升安全驾驶技能,主动做好文明服务,礼貌待客,促进乘客出行舒适度和满意度的双提升。在服务老年人和特殊人群方面,巴士集团针对性地配置便捷性服务设施,如老年人专座、轮椅放置区域、服务提示按铃等,并且在置换车辆时

中村及医院等8类机构及场所提供优质出行服务。2022年以来,广州巴士集团通过定制公交线上平台共收集市民个性化定制需求12万条,经对同类及相似需求进行合并整理,累计开行定制公交线路1783条,服务乘客1.28亿人次。

同时,推进“羊城小巴”微循环线路服务,强化地铁、小区、学校、商圈和产业园区等出行场景串联,实现公交出行“门到门”,2024年3月至今累计服务市民约108万人次。



■出行服务实现可视化、可预期。

服务人性化

优先选取无障碍低地板车型,从软件和硬件的升级上,为老年人和特殊人群乘车出行提供更贴心的服务。

同时,加快推进党群服务站、智慧站务房、户外劳动者爱心驿站、心晴驿站“四站合一”建设,丰富公交总站服务功能,打造融合智能调度、智慧公交管理、志愿服务、研学拓展、文化休闲、线下公交社区等元素于一体的新型公交总站综合体。如今年7月完成焕新升级的革新路(光大花园)总站,在空间上划分为庭院区、户外劳动者驿站、多功能室、调度室和员工休息区五大部分,打破了市民对公交总站只有候车功能的固有印象,实现了更丰富的功能融合。成立以来,巴士集团升级改造自营公交总站117个,建成“四站合一”示范站点17个、户外劳动者爱心驿站37个、心晴驿站14个、智慧站务房104个。其中,海印桥总站获评“全国总工会职工书屋便利型阅读站点”“广州市总工会户外劳动者爱心驿站”;南箕路总站获中华全国总工会授予“最美工会户外劳动者服务站点”;珠村总站、南海公交总站当选“广东省户外劳动者爱心驿站”。

■“四站合一”建设丰富公交总站服务功能。



▲广州巴士集团以实际行动践行“出行需求在哪里,公交服务到哪里”的服务承诺。

◀公交车变身“花式流动学堂”。

服务看得见

广州巴士集团以数字化转型加速推动智慧公交建设,在线上服务方面,优化微信小程序“广州公交社区”,通过升级“巴士出行”“巴士服务”“巴士优选”“更多服务”四大功能板块,与车厢LCD智能导乘屏进行数据共享与互通,新增公交发票实用功能等,构建“出行前—出行中—出行后—出行外”全流程闭环服务体系,提供全程出行链规划、定制巴士服务、乘车码服务、实时公交信息、适老化界面等全场景服务,为乘客打造乘车时间可视化、到站时间可预期、上车下车可提醒的出行体验。截至目前,“广州公交社区”用户量累计达215万。

在公交客服方面,成立全渠道

智能客服中心,采用“人工座席+智能系统”标准化服务流程,与“广州公交社区”平台共同建立直接反馈机制,鼓励乘客分享自己的乘车体验和建议,深入了解乘客需求变化,并以此作为后续服务提升的关键参考依据,为乘客提供更优质的公交出行体验。

同时,搭建公交车实时信息系统、车辆(驾驶员)状态监控系统、智能排发班系统等多个一体化信息系统,并在公交总站大力建设“智慧站务房”,在公交线路全面应用“一点通”系统等,用好“最强大脑”,强化精细管理,多维度、全方位满足乘客对更便捷、安全、舒适出行体验的需求。

拓展融合服务

广州巴士集团致力推动巴士与广府文化、红色文化等跨界融合发展,激发公交服务的无限可能,累计开拓20多种“巴士+”多元服务模式,推出40多条随心定制的文旅线路、研学线路,打造60多款特色巴士。如“巴士+博物馆”方面,打造全国首批博物馆文旅如约专线,以3条各具特色的定制线路串联广州市内近20家博物馆,助力市民游客读懂广州千年文明史。“巴士+红色文化”方面,推出多条红色研学专线、打造广东首个BRT“红色连环画主题站”等,让公交车和公交站台成为“寻迹”羊城的优秀载体,助力广州文化

强市和“阅读之城”建设。巴士研学方面,依托“广东红领巾巴士学堂”项目将公交车变身“花式流动学堂”,并打造巴士研学基地,开发各类专属研学课程,助力青少年成长成才和社会各界人才培养。

未来,广州巴士集团将秉承“服务美好出行 链接幸福生活”的企业使命,在《城市公共交通条例》的指引下,优化人、车、线资源配置,持续提升运营效率及服务质量,优化公交线网,加密与地铁线网衔接,推出“需求响应式”动态公交服务,提升公共出行吸引力,全力打造智慧巴士、友爱巴士、幸福巴士。

■采写:新快报记者 王彤 通讯员 巴士宣

