

# 改革与政研参阅

2016年第9期

(总第29期)

广东省交通运输厅改革办

2016年12月15日

---

按：2015年以来，广州市公交行业加强供给侧结构性改革，积极探索省道路客运行业改革试点工作，“如约巴士”品牌创建初显成效。“如约巴士”的创建，进一步完善了城市出行服务体系，提升了公交供给服务水平，为公交企业转型升级找准了方向，促进了公交优先战略实施，增强了公交行业可持续发展动力。本文对其创新做法作了梳理总结，提出了政府科学引导、优化布局规划、加大宣传力度等三点发展建议。现予以刊印，供参阅。

# 加强供给侧结构性改革 广州创建“如约巴士”品牌

在城市道路公共交通行业（简称“公交”）拓展应用“互联网+”模式，是广州市交通运输综合改革的一步先行棋。作为满足消费者个性化出行需求的新型公交出行模式，“如约巴士”依托互联网平台，以“专业、守时、安全”的定制特征，为特定区域的特定市民群体提供直达、集约、绿色的多样化公交出行服务。广州市公交行业以省道路客运输行业改革试点为契机，主动创新，于2015年7月27日推出官方版“如约巴士”平台，试水9条公共交通线路。截至目前，仅15个月时间市域内已增至逾443条，覆盖各区；市域外已延伸至佛山市南海区，“如约南海”成为广佛联手打造的全省首个跨市定制公交平台，开通14条定制公交线与广佛线、一号线等7条地铁线接驳。广州市公交行业经过积极探索创新，突破了常规公交固定线路设立、运营时间等传统运营模式，已经初步创建了“如约巴士”品牌。

## 一、广州市“如约巴士”发展成效

2015年以来，广州市公交行业加强供给侧结构性改革，政企联手着力打造“如约巴士”定制公交平台，推动公交服务转型

升级，取得了明显成效。

### （一）完善了市民出行服务体系。

“如约巴士”重新定义了公交出行概念，利用移动互联网技术和线上集约系统迎合市民出行需求，通过合理调配线路班次设置，成为常规公交和出租汽车之外城市公交的有效补充方式。截止 2016 年 11 月，“如约巴士”开设多类线路，共开通勤线路 272 条、校园线 113 条、商务线 19 条、旅游线 36 条、夜间线 3 条，覆盖全市各区，平均上座率达到 75%以上。“如约巴士”以多样化的线路选择和高品质的出行服务不断吸引更多市民选择乘坐，越来越被上班族、“候鸟族”等所青睐，全面覆盖与中心区通勤频繁但又远离 CBD 的“传统郊区”，目前软件注册用户近 30 万人。为满足广佛两地“候鸟”群体的出行需求，“如约南海”也应运而生。

### （二）提升了公交供给服务水平。

与常规公交相比，“如约巴士”更准时、更舒适、更个性，乘客通过平台即可实现“发起需求、订购座位、在线支付、乘坐车辆”，具有“灵活选择，快速便捷，互动性强”的特点，提升了公交供给服务品质。一是“如约巴士”采用一站直达，减少了途中停靠站点，节省了市民出行的时间成本，降低了时间不确定性。“如约南海”实现一小时内畅行广佛，大大缩短了出行距离

和时间。二是“如约巴士”提供门到门、专座、无线上网等高品质服务，增强了乘客出行安排的计划性，提高了舒适度。三是“如约巴士”利用手机互联网进行线上管理和服务，线路的选择由乘客掌握，充分高效聚合了个性化需求。四是“如约巴士”所有车辆均配备统一的终端，并通过数据定期自动上传到后台，真正做到安全、专业。

### （三）为公交企业转型升级找准了方向。

近年来，随着城市轨道交通的迅猛发展，自 2014 年起广州市常规公交客运量呈下滑趋势。2015 年以来，面对复杂多变的市场环境，广州市公交行业积极推动“如约巴士”创建工作，增强了公交行业可持续发展的动力。在“如约巴士”模式下，公交企业可以灵活调度富余车辆运力，还能根据重要节假日（春节、清明、重阳、儿童节）和重大活动（广交会等）进行专线设置，既优化配置了资源也满足了不同需求。以广州市第二公共汽车公司（简称“二汽”）为例，2016 年以来，广州二汽采取多样化的经营手段，积极应对市场变化，促进“如约巴士”发展蒸蒸日上。（见下图）

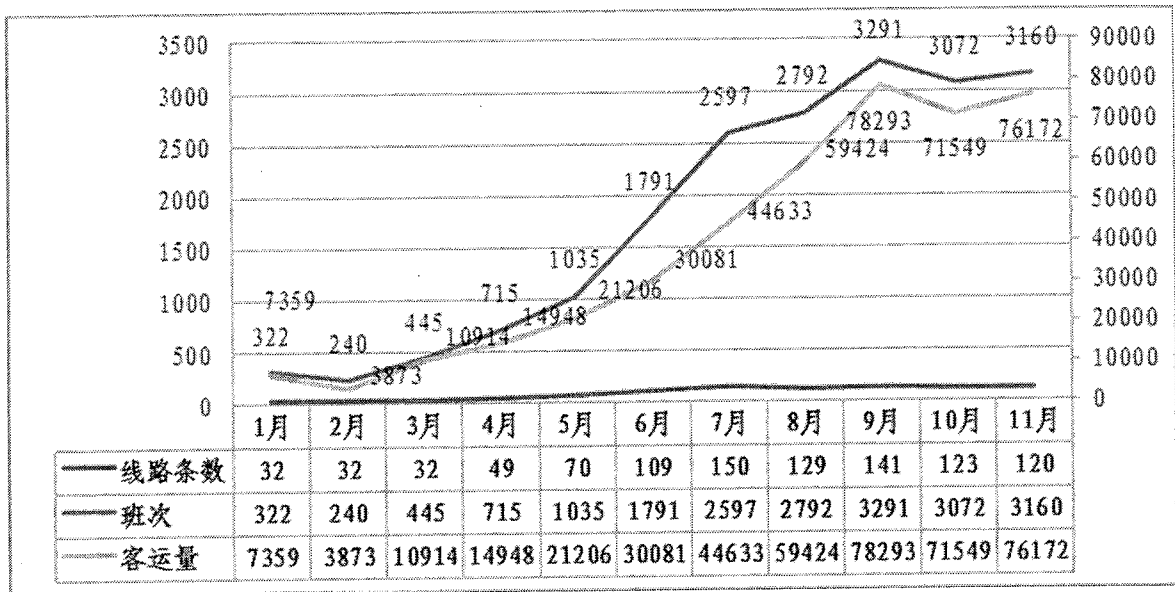


图 1 广州二汽 2016 年如约巴士经营情况表

据统计，截至 2016 年 11 月，广州二汽运行的如约线路已达 120 条，对比 2015 年 12 月增加 88 条，增幅达 275%，投入运营车辆达 253 台，累计发班 18501 班次，运送乘客 40.45 万人次，实现票款收入 204.59 万元，实载率达 74.26%，取得了一定的经济和社会效益。

#### （四）促进了公交优先战略实施。

现行的新增配备公交车数量、扩大地铁规模、出行票价优惠等措施，仍不能有效吸引私家车主改乘公共交通。其主要原因是，常规公交存在需换乘、停靠站点多、乘车环境较差、时间不确定等自身缺陷，限制了中高端人群（该人群恰好是私家车出行的主力军）的出行选择意愿，客观上阻碍了公交出行分担率的有效提

升。公交优先应该首先致力于公交服务质量的提高，只有满足了市民多元化、多层次的需求，才有助于保障公交优先战略实施。

“如约巴士”成规模定制的特点，大幅拉低了价格成本和环境成本，吸引了部分私家车主转换出行方式。据粗略统计，一辆 12 米长的定制公交相当于 3 辆普通小汽车的长度，拥有 50 个座位，相当于减少 20-30 辆私家车出行。而且，其价格约为自驾车的 30%，出租车的 15%。比如，在黄埔区“知识城南总站”和越秀区“动物园南门站”间开行的“如约巴士”，全线 45 公里，优惠票价仅 15 元。“如约巴士”既有利于缓解交通拥堵，减少污染物排放，推动市民绿色出行，又促进了公交优先战略的实施。

## 二、“如约巴士”创建的主要做法

“如约巴士”融合了大数据分析、互联网平台以及公交企业核心资源，以“互联网+公交服务”的新思维主动拥抱互联网，是公交行业转型升级的创新探索。主要做法如下：

### （一）借力改革试点，搭建“如约巴士”平台。

传统公交企业受经营规模和技术制约，无法自行建立和运营定制公交互联网平台。广州市交通委员会以满足不同层次出行需求为目标，根据近年先后出台的《广东省交通运输厅关于印发进一步深化道路客运行业改革的意见的通知》（粤交运〔2015〕1127号）和《广东省交通运输厅关于做好道路客运改革试点工作

的通知》(粤交运〔2016〕557号)等,主导建立“如约巴士”平台,依托公共服务性质的“如约”中心牵头推动、公交企业加盟的“公交+互联网”的模式,组织一汽、二汽、三汽、电车、珍宝、新穗、马会等市内公交企业,通过“广州定制公交”微信公众号、“如约巴士”APP、官网,为市民提供公交出行线路和时间预约等服务。

### (二) 创新运输组织模式, 按需定制线路。

广州市公交企业利用先进的移动互联网技术,依托统一运营管理平台提供多样化公交服务方式,按照乘客需求定制出行线路,让公交出行更舒适、更从容。公交企业利用自身既有资源,发挥经营区域广、运营线路多的优势,按照不同线路乘客的出行习惯、出行人群需求差异性等特点,首先筛选出具备“零接驳”需求且在线路制定、乘车地点选择、出行方便等“空间”及“时间”方面有较高同质性要求的目标客户,再结合“如约巴士”平台搜集的乘客需求,为目标客户定制多元化、个性化的如约线路,让以前的“人等车”变为现在的“车等人”,以服务理念的转变带来运输组织模式的创新。

### (三) 创新服务模式, 实现“网络集客”。

广州市公交企业借鉴互联网营销思维,吸引市民进行乘车体验,并通过QQ群、微信群、微博等载体,建立以企业业务人员

为管理员的“一线一群”如约服务群。鼓励乘客将乘车体验感受通过网络传播，并邀请热心市民和在校学生担任微信群的“如约义务宣传员”，在群内有计划地发布如约线路信息、解答乘客咨询、处理乘客的意见和建议，使“如约巴士”线路拥有一定的网络群体，将线下组客转变为线上组客，达到“网络集客”的目的。仅仲恺农业工程学院、广东白云学院、广州铁路职业技术学院、广东技术师范学院4个微信群，人数就达2400人。

#### （四）政府政策支持，确保可持续发展。

为确保定制公交可持续发展，广州市对公交企业出台了多项支持措施。一是赋予其公交专用道路权，提高通行效率。二是允许其灵活选定车型，初期可采用小巴车型，待客流培育成熟后再更换商务大巴等车型。三是给予其合理定制公交票价的权利，在乘客接受范围内充分考虑其运营成本。

### 三、对促进“如约巴士”发展的几点建议

“如约巴士”旨在提高城市出行服务质量，倡导绿色出行，具有社会公共服务属性。为确保持续健康发展，提出如下建议：

#### （一）政府科学引导。

“如约巴士”无疑是市场化的产物，而作为城市公共交通的有效补充方式，它兼具一定的社会公益属性。“如约巴士”的未来发展，需要政府科学引导和适当扶持，在公益性和市场化之间



寻找平衡点，采取两者相结合的方式，让人民群众共享改革发展成果。除了行政和国有资源，可研究吸引社会（民营）资本进入的机制，让“如约巴士”成为公交优先发展战略实施的试验场，实现绿色智慧出行。

## （二）优化布局规划。

“如约巴士”目前的运营模式还相对单一，随着今后车辆和线路不断增多，管理部门对定制公交网络化运营应优化完善布局规划，进一步加大公交专用道的建设。为改善“如约巴士”在商业区等地带的停车难状况，方便居民上下车，应各方协同，妥善设置上落站点、换乘中心等配套设施。

## （三）加大宣传力度。

目前，“如约巴士”以依托公交企业常规宣传为主，使用群体主要为年轻白领及部分校园学生，受众面不够广。为进一步拓展“如约巴士”客源，公交企业可深入挖掘潜力，利用互联网信息容量大、传播便捷通畅的特点，树立“如约巴士”的良好口碑，扩大影响力，进一步拓展客源；政府要加强舆论宣传，凝聚社会对定制公交发展的共识，让越来越多的市民自愿选择“如约巴士”出行。

---

报：袁宝成副省长，钟旋辉副秘书长，省委改革办、省委政策研究室、  
省编办、省政府研究室，交通运输部政策研究室。

---

分送：厅全面深化交通运输改革工作领导小组成员，厅机关各处室、  
厅直属有关单位，各地级以上市交通运输局（委）。

---

广东省交通运输厅改革办

2016年12月15日印发

---