

从全城只跑一路车到道路运输“领袖品牌”

——枣庄市城市公共交通集团有限公司发展纪实

□ 本报记者 丁玉萍

从4000年前车祖奚仲造出的第一辆车，到3000年前巴黎街道上的第一辆公共出租车，开创了城市公共交通的新纪元。1971年开通枣庄——峰城第一条公交线路，开启了枣庄市民的公交出行历史；2010年开通第一条BRT线路，枣庄成为全省第二个拥有快速公交的城市，目前拥有全国最长的快速公交线网，为广大枣庄市民提供了舒适便捷的同城化快速公交的出行方式。2018年10月枣庄公交实现了集团化改制，走上了助力城市发展的快车道上，开启了枣庄城市公交改革发展的新征程。



老公交标兵



枣庄公交人自己组装的公交车



上世纪90年代更换的公交车



老公交场站

从全城一条线路，到“中国领袖品牌”

1971年2月16日，是枣庄市民应该记住的日子，这一天，枣庄开通了第一条公交线路，“枣庄——峰城”，5辆公共汽车，载着兴奋的乘客在两个城区间往返。那时的枣庄市公交总公司前身叫“公共汽车服务站”，总共有40名职工，5辆车，当年年底，车辆才增至9辆。那一年全年营运里程仅35.6万公里，客运人次为116万人次，相当于平均每天仅运送乘客3178人次。

历经40多年发展，枣庄市公交总公司已发展成为市政府授权国资委履行出资人职责的承担着公益性专业客运职能的市管集团公司，并按照市政府63号文《关于枣庄市城市公共交通总公司改制为枣庄市城市公共交通有限公司有关事宜的批复》的要求，正式挂牌成立枣庄市城市公共交通集团有限公司。

集团公司现有职工2100余人，营运线路47条，其中BRT线路10条，下属9个分公司、3家子公司，业务涵盖城市公交客运、汽车租赁、汽车维修、政府公务用车服务、公交旅游，同城卡（IC卡）办理等；线路总长度807公里，其中BRT线路148.5公里，BRT线网通达市中、薛城、峰城、山亭、台儿庄五区，常规公交线路覆盖中心城区，日发班次4500个，年行驶里程3700万公里，年客运人次5800万人次。集团公司公交线路总运送乘客量达到平均每天16万人次。

近年来，集团公司先后荣获“山东省富民兴鲁劳动奖状”“山东省政务公开民主管理先进单位”“山东省首批德耀齐鲁道德示范基地”“全国职工书屋”“枣庄市先进基层党组织”等荣誉称号。在全市市民评议政风行风活动中，一直被评为“群众满意单位”。BRT线路荣获“全国工人先锋号”、“全国敬老文明号”，并成功当选“中国道路运输领袖品牌”，成为全国11个当选的品牌之一。

五区互联、纵横交织，BRT线网全国最长

时间来到2010年，枣庄市民的公交出行史中又增添了一个新的词汇：BRT（Bus Rapid Transit快速公交系统），枣庄成为省内继省会济南之后的第二个实现快速公交的城市。目前，乘坐BRT已成为枣庄市民非常便捷的出行方式，“坐BRT吧”成为市民开心又骄傲的出行选择，BRT的开通大大方便了市民的出行，快速公交拉近了我市分散式城区的距离，运送乘客的效率大大高于普通公交线路，比如BRTB1线路，开通前该线路日均客流量8000人次，开通后40000人次，高峰期达64000人次，运送乘客数量增加了5到8倍。

在市委、市政府的大力支持下，枣庄市城市公共交通集团有限公司以“快、准、捷、廉、好”为目标，积极建设运营完善五区互联、纵横交织的BRT线网，先后开通了市中至薛城的BRTB1线、客运换乘中心至京沪高铁枣庄站的BRTT1线（高铁支线）、新城至山亭的BRTB3线、市中至峰城的BRTB4线、京沪高铁枣庄站至台儿庄古城

的BRTB10线、陶庄至枣庄西站的BRTB5线（全国首条辐射到乡镇的BRT线路）、联通换乘中心至枣庄西站的BRTT2线。目前，城市公交BRT通车里程已达148.5公里，连接市中、薛城、峰城、台儿庄、山亭五区，并辐射到部分乡镇，成为全国最长的BRT运行线网。

为充分发挥BRT快捷、方便的特点，集团在BRT线网重要的换乘节点先后建设了联通换乘中心站、复元五路换乘站、陶庄换乘站、客运换乘中心站，乘客在这4处换乘站可通过地道、天桥等方式实现不同线路之间的双向免费换乘，在此基础上，增开了新能源BRT换乘线15路、25路、35路，投入纯电动车辆56部，最长换乘运行里程达70余公里。通过调整，枣庄市老城区主干道基本实现全覆盖，BRT线路和换乘线路在联通换乘中心免费接驳换乘，进一步提高了BRT运行效率，为市民出行提供了切实的便利和实惠。2013年以来，全国人大副委员长万鄂湘，原山东省委书记姜异康、省长郭树清，省政法委书记才利民，交通运输部党组成员、道路运输司司长刘小明，枣庄市委书记李峰等领导先后视察并乘坐枣庄公交BRT，并给予高度评价。

智能管理，细微服务，做好市民出行专职驾驶员

在集团公司的智能交通调度指挥大厅，记者看到工作人员全天候地关注着城市公交车辆的运行，从交通实时运行图和监控图像中，随时掌握公交运行的情况，及时可以与前方驾驶人员沟通，调度处理各种应急事件。

枣庄BRT实施了智能化运营管理后，实现了电子站牌报站准，首末站发车、收车准，做到细分客流时段，车辆调度准。BRT车辆全部装有GPS，能够精准定位车辆位置，在车辆距车站站台还有1500米的时候，车上的卫星信号会把数据实时传回智能调度中心，由电脑根据现有车速进行时间测算，最后把车辆到站信息反馈到站台，BRT的准时率达到了95%以上。

在细微服务方面，集团公司本着“把群众满意度作为根本”的原则，提出了“打造BRT温馨服务品牌、做市民满意出行的专职驾驶员”的响亮口号，按照标准化、规范化、集约化、人性化的要求，从职责到标准、从流程到考核，建立健全了一整套BRT运营服务体系。为给每一名乘客提供优质服务，每位BRT驾驶员都能熟背站名、地名及线路附近各标志性景物，使乘客乘车达到目的地更明了、更快速、更准确。为给广大老年乘客提供温馨、舒适的乘车环境，BRT职工利用业余时间，设置了老年人专座及标志；在工作中更是对老年乘客施以温馨、舒适、人性化的关爱和服务，受到社会各界的赞誉；在BRT车辆设置双语音（中英文）报站，有力提升了城市品位和对外形象，助推了旅游型城市发展。

集团公司还采取准军事化管理，在全员封闭式军训的基础上，实行了“准航空式服务”，员工工作中统一着装、站立式微笑服务、普通话导乘，提升了乘客满意度。线路涌现出一大批先进车组和服务标兵。如：曾荣获“山东好人”称号的BRT站台服务

员吴明艳几年如一日，每天背负残疾儿童上下车，受到了社会各界的赞誉；B1线驾驶员孙晋春紧急救护突然发病的乘客，为乘客争取到宝贵的医疗救助时间，受到了省、市两级新闻媒体的报道和赞扬，并荣获“全市十大孝星”称号……目前，助人为乐、尊老敬老、传递爱心、弘扬正气已在广大公交职工队伍中蔚然成风，向社会传递着正能量。

集团化多元化发展，公交事业开启新征程

2018年10月28日，枣庄市城市公共交通集团有限公司正式挂牌成立。在枣庄市国资委的正确领导和大力支持下，集团公司进一步健全完善了企业法人治理结构，建立了权责明确、管理科学的现代企业管理制度，为枣庄市公交事业的长期健康发展提供了坚实保障。集团公司利用自身优势，实现经营区域多元化，业务涵盖城市公共汽车营运、汽车租赁、汽车修理、油品销售、广告、旅游等多种领域。

近年来，集团公司积极与青岛海汇德电气有限公司合作，采用PPP市场化运作模式，利用现有停车场站，在第一、二、四分公司，公交换乘枢纽及BRT首末站，“三区合一”综合枢纽，B5线首末站等处建成充电站6处，共计400多个充电桩，已全部建成并投入使用。同时，利用现有公交场站用地，积极推进香港中油燃气集团有限公司合作建设加气站项目，项目计划总投资2.08亿元人民币，合作建设公交加气站7座（LNG/CNG）目前，总投资2500万元的光明东路油气联合站项目、总投资750万元的第四分公司加气站项目和总投资1500万元的长白山路加气站项目已建成并投入使用，其余四座已纳入行业规划。

在个性化用车服务方面，集团公司积极创新服务形式，大力开拓通勤公交、定制公交市场，并积极为社会化出行提供租车服务。通过主动调研、联系厂矿企业、院校等用车单位，对用户提出的意见建议及时进行梳理反馈，赢得了用车单位的信赖。2018年，定制公交服务全市28家用车单位。集团子公司安顺汽车公司加强服务线管理，完善车辆租赁方式和租赁价格，推广电话和网络预订业务，全年完成行驶里程30万公里，与政府机关事务管理局续签了政府采购合同，确保了市直机关社会化出行用车需要。目前已有45家机关事业单位选择安顺公司作为社会化出行的首选，并得到用车单位的一致好评。

集团公司依托城市公交便捷的交通网络，扩展了旅游业务，枣庄市公交国际旅行社与各大旅游景区、酒店宾馆、汽车公司等建立了良好的合作关系，提供散客游、团队游、一日游、多日游、参观考察等多种形式的旅游服务，办理全国各地车船机票代购等服务，让客户的出行更加简单快捷。

48年的风雨历程见证了枣庄公交的发展变迁，也见证了枣庄城市发展的日新月异。新时代，新起点，枣庄市城市公共交通集团有限公司正以蓬勃的生机向着新的征程进发，为枣庄的城市发展提供着最便捷、最温馨的公共服务，为社会提供更广泛、更优良、更值得信赖的品牌服务。



荣获中国道路运输领袖品牌



荣获全国工人先锋号



整洁的BRT站台



纯电动公交车



体贴入微的服务



公交智能监控调度指挥中心