



荆州公交新能源车队。

# 车轮上的民生答卷

——荆州公交以「变」破局绘就民生新图景

□ 记者 孙晓旭 余海艳 通讯员 黄显雪

党的十八大以来,以习近平同志为核心的党中央始终坚持以人民为中心的发展思想,用心用情办好民生实事,让现代化建设成果更多更公平惠及全体人民,把“民生账单”变成“幸福清单”。

荆州公交牢记殷殷嘱托,以民生需求为导向,以“硬件之变、线网之变、服务之变”为路径,探索出一条绿色智慧、高效便民、多元融合的公共交通发展新路径,织就一张与市民需求深度融合、与城市发展同频共振的智慧出行网。这场创新驱动下的智慧公交变革,是荆州公交在时代考卷上写下“人民公交为人民”的生动注脚。

## 硬件之变 绿色智能筑牢出行“硬骨架”

硬件迭代,筑牢的是城市出行的“硬骨架”,更是百姓心中的“软幸福”。

“现在的公交车没了燃油味,车厢宽敞,座椅也舒服,坐公交变成了享受!”市民感慨背后,是荆州公交紧扣时代脉搏、推动绿色转型的坚定步履。近年来,荆州公交以智能化、绿色化升级为抓手,全力推进车辆焕新、场站升级、智能化改造等各项工程,推动公共交通服务实现从基本保障向品质出行的跨越式提升。

践行绿色发展理念,推动车辆转型升级。2022年以来,荆州公交累计投入2亿元,引进新能源纯电动公交车359辆,主营线路新能源车占比达94%,成为全市公共交通主力军。与此同时,群众出行

体验得到全面升级:适老化改造设计、无障碍通道,让老人、轮椅乘客上下从容;季节智能调控空调、座椅加装保暖垫,于细微处温暖人心。“以前冬天坐车凉飕飕,现在从里到外都舒心。”经常乘坐公交的刘大爷夸赞道。

秉持统筹规划理念,完善配套设施建设。结合各区块特性与现有公交网络,2021年以来,新建7个公交场站,占地127.5亩。场站配备充电桩,可为公交车及社会车辆提供充电服务,有效缓解了续航焦虑,大幅提升公交车调度效率与准点率。同步推进公交站综合优化,一方面,对部分老旧站开展维护升级,加固松动构件、更换破损设施、修缮关键部位,显著提升站

台外观品质与安全使用年限;另一方面,加密完善站点,将公交站点500米覆盖率增至98%,切实让“出门见公交、到站达目的地”成为市民出行常态。

深化运营赋能理念,推进智能升级改造。全面升级智慧公交系统,建成覆盖全线路的智能调度平台与公交大数据中心,借助GPS定位设备、客流监测传感器以及道路监控摄像头等数智化设备,实时采集车辆位置、运行速度、客流情况等信息,并运用大数据分析 with 人工智能算法,精准预判运力,动态优化线路。“荆州公交”APP功能全面扩容,实现车况查询、年审、充值、乘车功能全覆盖,真正做到“一机在手、出行无忧”。



乘客委员会会议。

## 线网之变 精准优化织密民生“交通网”

“现在去市区像坐高铁一样,定时发车、准时到站,再也不用在路边望眼欲穿了。”谈起公交出行的变化,岑河镇李女士深有体会。她每天往返市区上班,曾经半小时一班的等待,被如今“掐点出门”的从容取代。

这样的改变,源于荆州公交围绕“精准匹配”开展的一场线网革命。近年来,荆州公交以“精准匹配需求”为核心,通过“线网重塑、支线增肌、运营提质”,让公交线路更加贴合市民出行轨迹。

线网延伸覆盖全域。依托出行大数据与市民静态分布图,荆州公交系统实施“主、干、支、微”分级分类线路优化。今年以来,已累计开通、优化、调整中心城区公交线路25条。如新增沙市码头文创园至岑河镇公交线路,每日设置12个往返班次,途经镇中心卫生院、菜市场等高

频目的地,切实解决了岑河镇居民出行依赖私人班车的痛点。新增老年大学公交专线,结合老年学员行动不便,对站点距离和班次时间敏感的需求,将起点站设在校内50米内,班次时间精准对接上下课节点,有效消除了老年大学学员出行顾虑。

特色公交畅通出行“最后一公里”。荆州公交逐步告别“一刀切”的传统模式,围绕特定群体、特殊场景打造定制化线路:针对通勤族推出“企业专线”,为学生开通“校园直通车”,为游客设计“古城游览专线”,甚至提供“婚礼接驳公交”,精准匹配不同场景下的出行需求。目前,全市定制公交线路已达270余条,日均投入车辆150台,服务触角不断向群众心中延伸。在此基础上,推出全省首例“动态公交”服务:乘客只需在微信小程序输入起

终点,系统自动匹配最优路线,实现“随叫随到,一站直达”,全程票价仅2元。

“高铁模式”成全国样板。针对间隔时间30分钟或以上的“支、微”公交线路,荆州公交采取“高铁模式”运营,把时间精准到每一个公交站点。今年上半年,平均到站误差仅1.8分钟,较传统模式缩短4.2分钟,帮乘客实现精准出行和掐点乘车。目前,线路已增至36条,每年节约人工及车辆成本1500万元以上,运营效率大幅提升。这种以精准高效为核心的新模式,改写了传统公交格局,于今年9月获交通运输部向全国推介,为全国公交行业提供了可复制的“荆州方案”。

目前,荆州中心城区运营公交线路达75条,服务区域逐步从主城区辐射至潜江、枝江、荆门、公安等毗邻县市,一张跨区域联动的公交网正徐徐铺展。



驾驶员为乘客提供贴心服务。

## 服务之变 人文关怀彰显公交“暖底色”

“真没想到,不到一个小时就找回来了!”今年5月,市民孙先生乘坐49路公交车时,不慎将装有重要证件和现金的钱包遗落在座位上。驾驶员杨艳发现后妥善保管,并第一时间联系失主。这样温暖的故事,每天都在荆州公交的车厢里悄然发生。

近年来,荆州公交聚焦群众出行“急难愁盼”,以“日行一善”“开门办公”“惠民政策”等措施为载体,将人文关怀融入公交服务全链条,让公交不仅成为出行工具,更成为传递城市温暖的流动窗口。

“日行一善”已成为荆州公交驾驶员的行动自觉。荆州公交将文明服务融入运营全流程,通过“文明车组”创建、“礼让斑马线”、系统化服务培训等活动,让文明服务理念深入人心。今年以来,驾驶员累计完成好人好事3.7万件,收到表扬电话436个、感谢信35封,较2024年全年增长近5倍;公司建立“先进典型库”,对见义勇为、助人为乐的驾驶员给予表彰,并向上级推送。

省党代表、49路线

路长倪海获评全国“交通运输系统劳动模范”,18路驾驶员徐家强获评全国“敬老爱老敬老模范人物”,榜样力量正带动荆州公交服务水平整体跃升。

“开门办公”推开了与市民沟通的“暖心窗”。从闭门决策到开门问策,荆州公交着力构建多元共治新格局:每周二、四上午开设“荆州公交”抖音直播,实时解答线路查询、优惠政策等问题,单场直播最高观看超2000人次;每月16日参与“行风热线”节目,与市民面对面解决“线路延伸”“站点调整”等诉求;成立首届乘客委员会,吸纳20余名人大代表、社区居民担任委员,定期召开座谈会集思广益。针对市民反映的“老年卡年审不便”,迅速升级APP新增线上年审;针对“早高峰拥挤”,加密热门线路班次,问题整改率达100%。

惠民政策传递着城市的温度。自2001年开始,荆州公交实行65岁以上老人免费乘车政策,后逐步扩展至残疾人、退役军人等群体,一直施行至今。今年以来,已惠及超1740万人次,优惠金额达3480万元。从硬件到软件的全面

升级,荆州公交成为市民出行的更优选择:2024年,公交客运量达7542.1万人次,日均20.66万人次,较上年增长5.69%。今年,“献血荣誉者免费乘车”政策也正式实施,进一步彰显城市人文关怀。

载誉前行,初心如磐。“公共交通创新突破企业”、“全国交通系统先进集体”、“全国敬老文明号”、湖北省一类城市公交绩效评价榜首……每一项荣誉,都是对“人民公交为人民”初心的生动诠释;每一座奖杯,都凝聚着市民“舒心出行”的认可与信赖。

车轮滚滚,搭载的不仅是南来北往的乘客,更是一座城市的温度与情怀;线路延伸,连接的不仅是起点与终点,更是发展与民生的交响。荆州公交将牢记国企使命担当,持续提升公交服务品质与企业发展质效,奋力作答时代大考,全力打造保障有力、服务优质、管理精细的公交企业,为市民提供便捷、高效、绿色的出行服务,为城市能级跃升注入强劲公交动能。



市民为18路驾驶员徐家强送锦旗。



公交专车服务。



开展公交宣传月活动,为市民答疑解惑。



公交智慧系统。