



海口汽车西站(省际总站)内,车辆有序停放,等候发车。

道路客运作为客运行业的重要力量,是现代运输的主要方式之一。随着出行习惯和方式的改变,近年来,人们对出行的时效性、便利性、舒适性有了更高要求,汽车客运站的转型发展需求日益迫切。

去年,交通运输部等11部门联合印发《关于加快推进汽车客运站转型发展的通知》,以优化布局、调整规模、拓展服务和综合开发为重点,提出6个方面的具体任务,以保障道路客运行业健康有序发展。

为适应市场变化,海口汽车客运总站、海口汽车西站、海口汽车东站也朝着转型升级的道路积极前进,运营模式向个性化、多元化延伸,通过开通定制化客运、改变乘车模式、推行联程联运、优化客运站空间布局等举措,进一步提升服务品质、降低运营成本,以更好地满足旅客出行新需求。

□本报记者 陈晓洁/文 苏强坤/图



乘客在海口汽车西站(省际总站)使用自助购票机买票。

A 省内 开通定制化客运

8月7日10时,市民陈曼打算搭乘客运班车前往定安,确定好出行时间后,她打开手机上的“海汽e行”微信小程序,选择10:40出发的车辆,并选取距离自己最近的上车点——明珠广场,随后支付订单,完成购票。

“手机购票时,页面会标注车辆出发时间以及到达各上车点的时间,购票完成后也可以从手机上看到车辆实时位置。”陈曼说,由于不用前往车站乘车,有时也会担心看错时间,但司机出发前都会来电提醒,告知乘客留意出行时间和上车点。

在陈曼的记忆中,小时候经常和家人乘坐客运大巴车往返于省内各市县。“以前坐车都要到车站买票,在车站候车乘车,特别是节假日期间,车站特别拥挤,放眼望去到处都是提着大包小包的乘客。”陈曼说,随着互联网的发展以及出行方式的变化,以前车站热闹的场景逐渐减少,如今出行可以直接网上购票,还有多个上车点可以选择,确实方便不少。

记者在“海汽e行”微信小程序上体验购票流程。点击“海口—定安”的线路可见,客运班线充足,间隔时间不超过半小时,在海口的乘车地点有明珠广场、友谊阳光城、汽车西站等多个点位,每个点位再细化到10余个上车点,方便乘客就近乘车。

“网上购票、就近乘车,从‘一路直达’变‘一站多点’,这是我们目前在积极探索发展的定制化客运,它打破了传统班线客运‘车站购票、定点乘车、提前等车’的刻板印象,通过数据分析与智能调度,实现了点对点的服务,明显提升了乘客的出行体验。”海口海汽运输有限公司经营发展部经理陈淑萍介绍,海汽集团通过开发“海汽e行”智慧交通综合出行平台,有序拓展线下服务网点,在城区合理位置设置上下客站点,推行小型化定制客运车辆等举措,在实现道路客运转型发展的同时,有效地满足了乘客多元化的出行需求。

“不仅乘车方式更便捷,我们还尽量把乘客送到‘家门口’。”陈淑萍告诉记者,当前全省各市县车站已有一半以上开通定制化客运,部分县城的主城区内,司机可送乘客到小区门口,进一步节省公众出行时间,改善出行体验。

海口各汽车客运站运营模式转型升级——多元服务 让百姓出行更顺畅



▲乘客使用“海汽e行”小程序购票,可清楚查询定制快线站点,从而选择就近上车点。



▲在海口汽车客运总站,乘客通过面部识别系统验票过安检,通行效率大大提高。



▲海口汽车西站站前广场设置了充电桩,方便站内新能源汽车充电,并向公众开放。

▼为方便乘客休息候车,海口汽车西站在站前广场设置了便民出行驿站。



B 省际 联程联运更加便捷

海南四面环海,地理位置特殊,出省的交通工具除了飞机还有轮渡,“水陆联运”的出行方式对于许多市民游客来说并不陌生。

“水陆联运即乘客购票后,从车站坐大巴车到港口,乘船过海后再继续搭乘大巴车前往目的地,全程有工作人员引导,该客票包含车票和船票,实现一票直达。”海口汽车西站(省际总站)站长朱厚利介绍,“之前水陆联运的客票一般通过位于秀英港的海汽港口汽车客运站窗口购买,该站去年关闭后,我们将售票网点延伸至全省多个市县的车站,同时在‘海汽e行’小程序上线出岛车票,为旅客提供更便捷的购票服务。”

记者了解到,目前海汽集团已在海口、文昌、琼海、昌江、五指山、琼中、儋州、洋浦等10余个市县开售水陆联运车票,其他市县也在陆续开通中。开通的水陆联运线路涉及广东雷州、

湛江(吴川机场、高铁站)、遂溪、吴川、茂名、水东、信宜、高州、廉江、化州和广西北海等站点,实行专车接送、港口过渡、交通换乘的“一站式”服务。

“为保障旅客平安出行,海口海汽运输有限公司加强与广东徐闻地区客运企业合作,在旅客下船后,安排专人在港口负责对接旅客换乘省际联运班车,确保旅客过渡乘车无缝衔接,安全便捷。”朱厚利说。

“对于一些没有直达线路的省外地区,为满足乘客出行需求,我们当前还提供中转服务。例如,从海口到福州没有直达车辆,司机将乘客运送到广州后,再协助乘客换乘广州到福州的车辆。”朱厚利告诉记者,目前海汽集团已在省外40余个地区开通中转服务,运输服务区域不断扩大,联程联运网络体系逐步完善,全程一站购票、一票通行,整个流程更加便捷高效。

C 场站 多元业务融合发展

汽车客运站是提供道路客运服务的重要基础设施,具有旅客集散、票务服务、运输组织、安全管理等功能,长期以来在服务保障公众出行中发挥了重要作用。

记者走访发现,海口汽车客运总站、海口汽车东站目前缩小了场站使用面积,向外出租部分区域,但海口三大汽车站均保留着线下售票以及安检、候车等功能。

“当前定制化客运车辆全部使用小型7座至13座的商务车,但对于运营情况较好的传统客运班线,我们在保持原先经营模式的基础上,根据客流情况对其进行优化调整,灵活调度疏运旺季客流,提升客运班线的市场竞争力。”陈淑萍说。

汽车客运站大多建在闹市区,转型升级过程中,在做好基础民生运输服务保障前提下,可充分发挥区位优势,盘活场站资源,推动多元业务融合发展。在海口汽车西站大门处,设有一间新改造的定制客运候车室,提供座椅、充电插座等,方便乘客休息候

车。“这原是保安室,随着定制客运的推行,我们将这里改造成一处上车驿站,可遮阳避雨,优化旅客出行体验。”朱厚利说,车站计划在保留日常客运服务所需房屋场站外,引进具有实力和策划能力的商家进驻,开展多业态经营模式,打造新的场站商圈。

“除了传统的跨市县运输服务,我们还针对高校开通校园直通车,将车辆开到校内或学校周边,方便高校毕业生前往其他市县或机场;同时,拓展校车业务,承接各类学校学生通勤和研学用车业务。”陈淑萍告诉记者,与此同时,海汽集团积极拓展废旧物品回收领域业务,与省外再生资源利用企业合作,做好集团内报废汽车,以及废旧的汽车配件、电池、轮胎等物资回收处置,提高再生资源利用附加值。

当前,海口三大汽车客运站均开放了新能源车充电业务,在满足车站自身需求的同时,也方便周边居民使用。

客运站,这个曾经的城市地标,或许将以更多元的面貌出现在我们眼前。



记者手记

创新应变服务美好生活

□本报记者 陈晓洁

从“一路直达”到“一站多点”,从“单一业务”到“一专多能”,从“传统服务”到“数字服务”……近年来,海口三大汽车客运站(海口汽车客运总站、海口汽车西站、海口汽车东站)积极求变、创新应变,因地制宜探索出新的发展路径,以更好地满足群众出行需求。

海南是国内热门旅游目的地,汽车客运站优化运输模式、提升服务

品质的同时,可以立足现有资源、结合地域条件,通过建设旅游集散中心,强化运游融合服务功能,还可以根据场站的地理位置、周边环境和市场需求,引入多种商业业态,打造具有特色的商业综合体,提高场站的综合效益。

汽车客运站转型发展是一个复杂而长期的过程,需政企多方发力、多管齐下,通过合理规划、创新发展,才能更好地助力汽车客运站迎来新的发展机遇,为海口经济社会发展贡献力量。