

传统客运企业玩起私人定制

进军互联网揽客,怎么用车旅客说了算

本报记者 黄广华 庄子帆 通讯员 周明建 章朴

受高铁、飞机等多种交通出行方式的冲击,加之互联网改变了人们的出行观念,传统的公路客流从2014年开始正以15—20%的幅度萎缩。原本在春运当中发挥主力军作用的公路运输已失去了光环,客运企业等客上门的传统经营模式已经走不通。济宁交运集团作为当地本土老牌客运企业将原本碎片化的客运市场进行细分,开通商务快线,并瞄准互联网利用线上平台,线下车辆资源开拓约车等服务,以旅客的需求为中心提供个性化服务的路子来扭转因客流下降带来的效益下滑。

想守住客流, 得跟着市场需求走

公路客流下降,已成为济宁交运集团这个从事客车运输出身的老牌企业不得不面临的事。2013年,公路客流达到了最顶峰,之后便一直在走下坡路,而且下滑的速度让这些老客运人感到焦虑。“高铁对公路客运的冲击是最直接的,速度快、通达的城市多,是客车运输所不能比的,待鲁南客运专线开通之后,公路客运市场萎缩的将更严重。”济宁交运集团副总经理骆秀贞说。

记者了解到,今年4月份铁路总公司进行了一次大规模的调图,对于济宁火车站来说,列车有增无减且首次增加了南下的火车,覆盖城市增加。曲阜高铁站每逢节假日都发挥了运输客流主力军的作用,今年五一假期该站客流量与同期相比增长了19%。相反,济宁汽车总站这个假期客流量下降了10%。9月份,郑徐高铁线路的开通,曲阜东站开通了直达西安的高铁,自此曲阜东站与21个省、直辖市建立了“朋友圈”,公路运输所受冲击更大。

没有飞机、高铁快捷,没有普通火车的价格优势,公路客运在目前所有的出行方式当中处于一个比较尴尬的位置,特别是500公里以上的距



济宁至泗水的商务快线。本报记者 张晓科 摄

上接D01版

的增加,将随时调配车辆和调整发车时间。”负责运营的济宁交运集团第六分公司的副经理李亮介绍。

交运集团建立了公务用车平台,公务人员可在出发前一天晚22:00前通过电话、网络和手机APP三种方式进行约车。目前暂时上车售票,正在申请在市委、市政府综合办公楼大厅、运河



济宁至泗水的商务快线。本报记者 张晓科 摄

离,基本上无竞争力可言,上座率不高,三亚、义乌等长途线路取消。

“互联网的广泛运用,减少了人们的出行,区域经济的发展创造了就业岗位,农民工出行也在减少。”骆秀贞深刻地认识到,传统的经营模式已经走不通了,客运能不能守住,得跟着市场需求走,不能跟高铁、飞机这些出行方式“死磕”。

敢于“割肉”淘汰区内快客, 商务快线上线

8月25日,济宁汽车总站、济宁汽车北站、泗水汽车站,这三个汽车站的工作人员忙的就像“打仗”一样。当天,他们全力以赴济宁-泗水的商务快线的开通。在汽车北站的停车场,一排黑色的电动商务车正在充电,这就是商务快线上运营的车辆。

“上周回泗水的时候乘

坐的还是黄色的客车,今天就坐上了商务车,一上车感觉都不一样,舒适的座位,凉爽的空调,最主要的是票价比原来便宜了。”于先生说。记者了解到,新上线的商务快车取代的是济宁-泗水的区内快客,票价由原来的25块钱降到了15块钱,济宁至泗水的发车的密度由原来半小时一班调整为15分钟左右一班,从泗水-济宁10分钟左右一班。

开通当天,迎来了大批的客流。“客流比平时翻了一番。”泗水汽车站副站长衡涛说,发车密度大,车型豪华运行时间也比原来减少了20多分钟,而且还提供了很多便捷的服务,改变了以往站到站的服务模式,在人员密集的乘车点还设置了站点,泗水至济宁汽车总站在金庄、曲阜孔子商贸城、兖州汽车站、通达驾校、济宁市人民医院东院区等设置了站点,泗水至济宁汽车北站在金庄、曲阜孔子商贸城、通达驾校、杨柳国际新城、置城国际等设置了站点,乘客可随时在这些地方下车、乘车。

除此之外,站外上车的乘客可以上车投币,或支付宝、微信扫码支付,在济宁交运集团微信公众号上还可以查询到每辆车的运行动态。“这两条线路上投放了55辆新购置的电动商务车,车辆的小型化给运输带来了很大的便利。”骆秀贞说,传统的客运

市场在变化,想适应市场的趋势,就得有“割肉”的勇气,车辆小型化、专门化是未来公路运输的发展方向,淘汰原有的线路快客,花钱购新车,使用电动商务车也响应了现在的环保绿色出行的要求,下一步将陆续开通济宁至邹城、嘉祥、汶上等县市区的商务快线。

购置50余部商务车, 提供网上约车服务

在济宁工作的康女士,最近改变了出行方式,出门约车。“因为公司与金乡一家企业有业务来往,平均每个星期都会去一趟,原来都是坐城际公交,花一个多小时才到,现在我都‘打车’,上门接并送到目的地,一个小时就到了。”康女士说,去金乡前一天打电话或者在网上预约金乡汽车站的约车服务。

6月份,济宁交运集团旗下各个汽车站开通了网上约车服务,通过微信在网上填写需求,提交后便有专人联系用车事宜,可以包车,也可以拼车。约车业务运营快两个月的时间了,去掉各项成本,略有盈余,这是济宁汽车总站副站长朱明没有想到的。“网络约车是一个新鲜事物,都已经做好了前期赔钱开拓市场的准备,现在市民接受程度很快,就证明这种出行方式,乘客很认可。”朱明说。

改革后公务人员出行是一个有效补充,在保障公务出行的同时,还降低了行政成本,提高工作效率。政府支持和鼓励社会上有资质的公司提供这种社会化服务,服务于改革。

“市场化的特点之一就是让专业的人干专业的事,对于我们来说公车改革所带来的市场空间是我们的

同样,在济宁汽车北站,负责驾驶约车服务的驾驶员也很忙。“一天最多跑4、5趟,其中去高铁站、机场的最多。”负责这项业务的济宁汽车北站客运科科长孙鸿阳告诉记者,驾驶员很少能在休息室里休息一会。

交运集团新购置了50余部商务车用来满足约车市场的需求,改变以往站到站的运输模式,门到门的服务更为便捷。近期,又开通了济宁城区至济宁曲阜机场门到门约车专线;济宁至曲阜高铁站的定点定时约车专线,分为两个走向,途径南池公园、运河宾馆、新体育馆等客流量较大的地方,不愿意到车站乘车的市民,可以就近乘车。

从1991年开始,骆秀贞就一直在交运集团从事客运相关工作,在他看来,人们的出行观念已经发生了很大的变化。“原来是省钱,而现在方便放在了第一位,特别是受互联网的影响,网上拼车、约车等形式都非常方便,这将老百姓出行的‘胃口’吊高了。”骆秀贞说,利用互联网发展客运已是大势所趋,需要跳出车站找客源,并根据乘客的需求重新定位,满足不同旅客的出行需要,为了方便广大旅客购票,开通微信售票功能,通过关注“济宁交运集团”微信公众号,足不出户便可通过手机购票。



为方便乘客,车站开通微信售票。本报记者 张晓科 摄

宾馆安装自助售票机、自助购票。为保障公务出行的舒适性,公司新购置7座、11座、14座、19座4种类型共198辆车。

公务出行市场化运作, 得到有效补充

6月30日,济宁完成市、县、乡三级车改后,市直单

机遇。”济宁交运集团副总经理骆秀贞说,开通公务班车和定制专车是为推进市级机关公务用车改革工作,满足市直各部门到省直机关、县市区到市直机关的公务出行需求。作为传统的运输企业,济宁交运集团拥有更加专业的驾驶员,能保障公务出行的安全性和服务水平。