

| 创新服务模式 提升治理水平 |

我市地面公共交通机动化出行分担率31.33%，日均客运量12万人次——

织就群众满意的城市公交出行网

□本报记者 韦婧

每天早上7时左右，市区各主干道已是一派车水马龙的繁忙景象。公交专用道上，大大小小的公交车一辆接一辆，载着乘客奔赴目的地。

从居民区到产业园区、从社区到学校、从公园到商圈……城市运转背后，离不开公共交通的有效支撑。近年来，我市扎根群众出行需求，努力打造便捷、安全、绿色的公交服务体系，织就群众满意的城市公共交通出行网，以滚滚车轮绘就一幅美好出行生活图。

织密出行网络
老人教师儿童享优惠

早高峰时期，游1路公交车穿梭在太行东西街之间，十分醒目。“我每个工作日都要坐这趟车去上班，5分钟就能走到楼下的公交站，非常方便。”在滨湖文旅中心工作的张女士说。

群众有需求，服务有响应。随着城市框架的不断扩大，我市公共交通紧跟城市发展步伐，不断适应时代变化，持续开展“进社区、进企业、进站点”客流调查活动，从乘客的角度出发，了解出行需求，征求意见建议；通过“大数据+客流调查”的方式，围绕优化公交线路网设置，多举措完善城市公共交通服务标准和体系。游1路公交车开通便是不断完善地面公交网络的一个缩影。

2023年8月，游1路公交车线路开通，这条兼具市区公交属性及方便游客前往景区功能的新线路，不仅进一步提高了城市交通运输

服务能力，也极大方便了广大市民和游客到湿地公园、文旅中心游玩。此后，为积极扩大公交一体化覆盖面，我市陆续开通游2路和59路等，优化调整13路、302路、29路、311路公交线路，公交的覆盖面不断扩大、线路网络逐渐成形，公交站点500米覆盖率接近100%。

据市公共交通集团有限责任公司党委书记、董事长王小钧介绍，目前，我市公共交通机动化出行分担率达31.33%，日均客运量12万人次，公共交通已成为市民出行的主要选择，公交优先理念深入人心。市民张女士是长治公交的“常客”，她表示：“公交越来越方便了，线路和车次都变多了，从等车到上车仅用了5到10分钟。”

此外，我市公交还对老人、教师、学生和儿童等群体实行多项优惠举措：在市区，年满65周岁以上的老年人及身高1.2米以下的儿童可免费乘坐市内公交车；市直、各县区中小学生在编在岗教师可办理园丁卡，免费乘坐指定线路公交车；中小学生在（含高中）凭公交公司核发的学生卡享受相应套餐优惠。

创新运营模式
硬件设施不断升级

近年来，我市不断优化公交线网，通过实施定时定点发车模式和延长服务时间等方式，显著提升服务品质。特别是针对重大节日和节假日，如“五一”假期、“国庆”假期等，采取延长夜间收车时间、增发车辆等措施，满足了乘客多样化需求；增加敬老爱老线路，选定15路、33路公交车为“敬老爱老文明号”公交线路，进行升级改造，方便老年人就医、购物、出行；通过加强员工培训等手段，持续提升服

务水平，获得市民的高度认可。

此外，我市公交系统积极推进公交智能化建设，持续提升乘客出行舒适度。2008年，市公共交通集团有限责任公司建立智能公交管理平台（GPS系统），利用现代化管理技术，改造传统管理模式，提升行业管理水平；开发智能调度系统，利用大数据分析客流分布，准确把握客流规律，合理编制、优化运营计划；行中，利用公交行车一键报警实现行车过程安全管控，把被动变为主动，提高行车安全；发行月票卡、学生卡、老年卡等各种优惠卡种，积极推广微信、支付宝等电子支付项目，对车载刷卡终端进行升级，方便市民出行；自主研发“实时公交”查询，建设智能电子站牌，精准定位公交车辆实时位置，动态计算公交车到站时间，缩短等车时间，真正实现居家等车、掐点乘车。

除了运营模式上的创新，我市公交系统的硬件设施也在不断升级。为给乘客提供更加舒适、安全的乘车体验，市公共交通集团有限责任公司持续加大对所属车辆更新换代力度。2016年，我市成为山西省首家实现公交100%纯电动化的城市。公交线路上新增的新能源纯电动公交车不仅有噪声低、能耗小、零污染等特点，而且相比传统公交车辆，宽敞的车体、整洁的乘车环境、智能化的车内设计，为乘客带来全新的乘车体验。

“电动车和油车相比运营成本更低，一辆车100公里能省一两百块。”市公共交通集团有限责任公司1路公交车司机王刚算了一笔经济账。电动化在节能减排方面成效显著。数据显示，燃油车一年消耗柴油24272.5L，燃气车一年消耗天然气26353m³，纯电动8年

可分别比燃油车和燃气车减少CO₂排放618.72吨和414.06吨。按照每辆10米级公交车每天运营200公里，全年出勤率95%（约347天），每年每辆公交车可省3.47万元。

开通特色线路
满足居民多样需求

秉承多元化发展思路，采取“公交+N”服务模式，我市公交系统持续丰富和拓展定制公交专线，进一步提升城市公共交通服务水平。目前，已在医院、企业、小区等多种场所开通定制公交线路，重点解决市民往返主城区出行不便、出行慢等问题。

“定制公交可以由企业单位、学校、社区街道甚至是个人发起需求，由公交公司按需定制线路、停靠站点的一种运营模式，主要服务企事业单位和学校，比如康宝生物、漳泽电厂、长治学院、长治职业技术学院等。”市公共交通集团有限责任公司运营生产部陶涛介绍。

开通一条定制公交线路前需要做哪些工作？陶涛告诉记者，每一条定制线路开通前，都需要与用车单位进行现场调研，对定制线路的走向、用车数量、车型选取等要素进行现场研判，同时针对道路安全、风险评估进行现场勘查。经过综合评审后，最后按照约定如期开通定制公交线路。

市公共交通集团有限责任公司党委副书记、总经理王浩介绍，接下来，长治公交集团将继续通过推进定制公交服务的深度和广度，打造出行方式多样、服务优质的新型定制公交运营模式，在增强市民获得感和幸福感的同时，成为推动城市发展的新引擎。



图①：早高峰期间，市民纷纷乘坐公交车前往目的地。

图②：在“敬老爱老文明号”公交线路中，工作人员持续提升服务水平，方便老年人就医、购物、出行，获得市民的高度认可。

图③：宽敞的车体、整洁的乘车环境、智能化的车内设计，为乘客带来全新的乘车体验。



本报记者 韦婧 摄

记者手记

公交是一座城市流动的风景。眼下，伴随城市公共交通系统规模不断增大，乘客出行需求向多样化发展等因素，我市公交系统也在积极求变，创新运营服务模式，探索群众出行“最优解”。

近年来，我市公交系统根据市民游客出行需求，推出定制专线、大型活动专线、演唱会专线等多种定制服务产品，受到大众青睐；通过优化公交线路、提升公交服务，织密百姓出行“幸福网”；公交智能化建设及硬件设施优化升级，持续提升乘客出行舒适度。与此同时，作为城市文明的流动窗口，拾金不昧、见义勇为、主动帮扶……一件件好人好事在公交车厢不断涌现，一位位驾驶员用实际行动播撒满满正能量。

城市公交与群众日常出行息息相关，是群众最关心、最直接、最现实的民生问题之一，也是提升人民群众生活品质的必然要求。接下来，我市会继续把优先发展公共交通作为提升城市管理水平的重要抓手，加快完善综合公共交通体系，统筹推进城市公交事业发展，织就群众满意的城市公交出行网。

党建引领聚合合力 暖心服务零距离

——潞州区澳瑞特社区不断拓宽服务渠道推进社区治理水平有效提升

□本报记者 田彦君

社区作为人民群众社会生活的有效载体，关系着群众的生活质量、幸福指数与社会和谐稳定。今年以来，潞州区澳瑞特社区坚持党建引领基层治理，加大党建融合创新力度，不断拓宽服务渠道，通过激活社区治理“一池春水”，全面推进社区治理水平有效提升，让居民的幸福感在家门口升级。

织密网格强化功能

澳瑞特社区有住户3044户，常住人口6300多人，其中60岁以上老年人有1600多人，是典型的老龄化社区。为了提升服务居民能力，社区不断完善“社区党委-小区党支部-党员中心户”三级组织体系，以7个小区党支部、19个网格党小组为构架，实现了党的组织和网格服务进楼入户，充分激活楼栋治理“红细胞”。

社区居民张玉林老人的老伴突发骨折住院，剩下他没人照顾，老人拨打了“连心卡”上党员靳俊杰的电话。很快靳俊杰上门帮助老人如厕、洗澡，直到老人的儿子回来才放心离开。

点对点贴心服务，小小卡片已成为群众联系党员的“呼叫器”。澳瑞特社区121名报到党员亮身份、亮承诺、亮服务，积极参与小区治理、志愿服务，完善报到党员包联居民户，精细设计制作“党群连心卡”，为孤寡老人、困难居民提供亲情陪伴、困难帮扶、心理疏导、代收代送等服务，将服务延伸至居民家中，实现服务全

覆盖、零距离。

澳瑞特社区内的19个网格，每位网格员专职管理160余户居民，通过设立“联户说事”红色服务网、“线上处事”橙色服务网、“代跑办事”绿色服务网、“晨巡夜访”蓝色服务网、“朝花夕拾”银色服务网、“小兜管家”金色服务网、“一岗通办”青色服务网“七网合一”，确保社区各类服务功能不缺位，变曾经的“叫号服务”为“点单服务”。

整合资源深化服务

中午时分，澳瑞特小区食堂干净明亮的餐厅里，前来就餐的老人和孩子围坐在一起，吃着可口的饭菜，一片欢声笑语。

澳瑞特社区老年人众多，周围上学孩子也不少，社区围绕“一老一小”吃饭难、照护难的问题，协调物业提供场地，企业给予用餐补助，打造澳瑞特小区食堂，解决小区内独居老人及双职工家庭子女就餐问题。依托东篱养老院社区还设立有“康馨”助老餐厅，便捷、实惠、健康的餐饮服务，让“小食堂”吃出了“大幸福”。

在社区0-3岁普惠型托育园，时常可以看到小孩玩耍的场景，托育服务的开展为居民提供了便利。在社区图书室内，放学早的孩子来这里做作业、看书，志愿者通过“优学优享”课堂提供家门口辅导服务。

方力量参与社区服务治理，合力营造党群连心、邻里和睦、商业繁荣的城市社区新气象。

目前，社区共整合便民服务商店16家、餐饮店8家、综合性超市4家、卫生服务机构4家、托育托幼机构5家、养老助餐机构2家，通过网络平台对商圈联盟进行宣传推广，在线提供信息发布、送货上门、预约服务等功能，面向居民开展公益活动，使居民享受便利的同时得到实惠。

“以居民的需求为切入点，我们充分整合辖区资源，联合社会组织、志愿服务队，通过‘活动联办+宣传联办+服务联办’的方式，定期开展爱心义诊、健康讲座、免费理发、‘跳蚤’市场、家电维修等形式多样的活动，满足居民多元化服务需求，为居民提供更贴心、更暖心的服务。”澳瑞特社区副主任吴疆说。

服务群众事无巨细

“遇到问题找社区，社区召集大伙儿开会研究商议，大事小情总能得到解决。”澳瑞特小区居民对社区的工作这样评价。

坚持问题导向，建立起“五方”协调议事机制，澳瑞特社区定期召开协商议事会，研究物业业服务管理、小区环境整治、基础设施改善、居民矛盾调解等议题。通过“小事决议、大事商议、一事一议”，解决辖区内破旧太阳能拆除、停车位规划、地下室修缮、充电桩安装等小区治理共性问题。

久安小区的住户程女士发现门口井盖塌

陷，给过往车辆和行人带来隐患。她随即拿出手机拍下照片，传送到网络平台，很快社区工作人员便协调人员完成修复。原来，程女士是依托“澳瑞特社区掌上办事平台”小程序，完成了信息传送。

今年以来，澳瑞特社区通过打造社区掌上办事平台，推进智慧社区平台在公共服务、社区治理领域的广泛应用，为居民提供更加优质便捷的服务。居民通过微信扫一扫、一键提交待办事项，做到简单事项当即答复，复杂事项转派处理，疑难事项联动办理，实现“群众少跑腿、办事少动嘴、数据多跑路”智慧型网格功能，满足居民多元化需求。

澳瑞特社区依托党群服务中心，打造“朝阳”志愿服务品牌，下设党员志愿服务队、环保志愿服务队、医疗志愿服务队、“寸草心”助老服务队等10支队伍，注册志愿者达2000余人。各支志愿服务队活跃在每个小区，利用自身特长，认领小区居民“微心愿”“微项目”，开展各类志愿服务活动，赢得了社区居民们一致好评。

“群众利益无小事，社区将精准对接居民需求，着眼于民生‘微实事’，把‘关键小事’办成‘暖心实事’，用心用情用力为群众纾困解忧，进一步增强群众的获得感、幸福感、安全感。”澳瑞特社区党委书记靳利芳说。

走进社区看变化

民生论坛

当前，通过实行公交一体化改造，推进公共交通城乡一体化网络建设，我市农村客运发展取得较为显著的成效，客运票价明显降低、发班频次明显增加、乘坐车辆更加舒适，城乡群众多样化、高品质出行需求得到有效满足，客运市场活力得到有效激发，老百姓满意度、获得感显著增强。

但也要看到，在农村公交覆盖更广更深的同时，仍存在标准化水平不高、长效机制不健全等问题，导致客流量下降、经营面临困难，“开得通、留得住”成为待解难题。究其原因，一方面在于部分地区农村客运班线经营主体众多，使农村客运文化改造实施难度大；另一方面，相比城市公交，一些地方财政对农村客运文化改造运营的补贴不到位，影响农村客运可持续发展。

公交延伸一小步，服务群众一大步。面对发展中遇到的问题，不少地方积极求变、大胆探索，在发展中转型升级，探索城乡公交+定制班线、农村客运+快递物流等模式。探索先行，还需机制保障，才能让农村客运“开得通、留得住”。

建立完善动态监测机制，确保农村客运动态监测机制，紧盯许可即将到期班线及临近报废期限运营客车，提前研究服务接续措施，持续巩固拓展具备条件的乡镇和建制村开通客车成果。

鼓励不同地区结合实际条件，有序推动城市公交线路向乡村延伸及农村客运班线文化改造，优化区域经营、预约响应等服务供给。同时，深入推进农村客货邮融合发展，构建完善“一点多能、一网多用”的农村运输发展新模式，最大程度满足农村群众便捷出行需求。

指导各地用好用足中央农村客运补贴资金，推动落实属地主体责任，建立政府购买服务或运营补贴制度，保障农村客运可持续发展。针对农村地区赶集日、农忙等重点时段和农民工务工返乡等集中出行需求，因地制宜开展“春耕班”“秋收班”“果农班”等季节性班线，更好保障重点时段城乡群众安全便捷出行。

社会传真

潞城区
开展社保服务宣传

本报讯 记者皇甫艳斌报道：近日，潞城区开展2024年“社保服务进万家”宣传活动，进一步提升群众对社保政策的知晓率。

“离退休还有5年，到时候退休金能领多少？”“现在的参保政策有什么变化？”活动中，工作人员一面发放宣传手册，一面就参保登记、养老保险待遇测算、社保关系转移接续等群众关心的热点问题进行现场解答。通过现场面对面交流，让居民对社保各项政策有了更深刻的了解。

据了解，活动开展当日，共服务群众1000余人，现场发放宣传资料700余份，解答群众提出的各类问题80余个。接下来，相关部门工作人员还将深入社区、企业，进一步宣传国家最新社保政策，确保社保政策真正惠及群众，为民生福祉保驾护航。

爱心志愿者
真心帮扶送关爱

本报讯 记者田彦君 实习生郝思颖报道：初冬寒意渐浓，近日，来自长治市善泽留守困境儿童救助协会的志愿者，走进潞州区故南村，为困境儿童家庭送去慰问金和祝福，用实际行动彰显社会大爱。

小新（化名）是一名初中生，爷爷因脑梗后遗症生活不能自理，父亲也病卧床，全家的重担落在了年迈的奶奶身上。得知这一情况后，市善泽留守困境儿童救助协会组织志愿者开展冬日送温暖活动。

志愿者们带着1500元善款和学习用品，走进小新家，鼓励小新要坚强面对生活逆境，用知识改变命运。志愿者叶学极身在江苏南通，无法亲自到场，他通过视频连线的方式向小新表达了问候和祝福，这份来自远方的关怀如同一束温暖的阳光，照进小新的内心。

市善泽留守困境儿童救助协会负责人表示，今后将凝聚更多的社会力量加入到关爱困境儿童的行动中，鼓励他们走出困境，共同创造美好和谐生活。

韦云馨