

公交,请先开好车再求效率高

快报民调显示,网友 47.4%看重服务,23.1%看重速度

》调查动因

公交服务和效率你更在乎哪个?

13日现代快报报道,南京十天发生了两起公交车交通事故,两人命丧公交车轮下。市民反映现在公交车开得很快,都快赶上渣土车了。

事实上,近年来市民对公交的意见也时有反映,公交公司方面对司机的考核也相当严厉,一旦有违规,司机难逃处罚,重则甚至下岗。但大家对公交服务的印象却并未因此而改善。

值得注意的是,就考核问题,南京公交总公司有关人士表示,他们对司机的考核中,收入的三分之二和单次挂钩,还有三分之一靠服务质量和安全来挣。而有关专家指出,在香港,考核司机是以服务为主,其对公交车发车间隔、服务规范等考核很严,因为这关系到线路营运权的得失。追求速度和追求服务质量(主要是安全)孰轻孰重,从考核机制上已经看出两地的不同取向。

那么,在城市交通越来越拥挤和城市生活节奏越来越快的双重前提下,追求速度、效率和追求服务质量变得有点难以调和。而作为乘客,你更在乎哪一点?

》调查连线

业内人士称:主管单位管公交手段较弱

对于公交“好”(服务好)和“快”(效率高),作为上级主管部门是何态度呢?记者昨日辗转联系到的多个相关部门,均未能就此表态。不过有位不愿意透露姓名和身份的业内人士对记者谈了一下他的看法。

这位人士说,对于上级主管单位来讲,肯定是希望公交的服务越细致越好。但任何问题都有两面性,要辩证地看。这个辩证就是要实事求是。比如有人说可以借鉴香港公交公司考核以服务为主的做法,但大家有没有考虑到香港地铁较发达,对公交的替代性更强?再比如公交票价问题,南京就没法像北京那么便宜,因为北京公交是用全国人民的钱在补贴。

这位人士认为,总体来讲,公交公司在制定考核标准时,还是要注意追求平衡,即怎样去做才能既体现效率和分配公平,又能体现公交作为一个服务业的行业服务水准。换句话说,考核机制如何制定才能更科学,如何实现“好”(服务好)与“快”(效率高)之间的平衡。

该人士表示,目前上级主管单位对公交公司的管理手段相对较弱,公交公司的人权、财权和物权都是由南京市城建集团管的。而主管单位只对公交的线路、票价和服务有管理权,公交公司对司机的考核是他们自己定的。“另外,公交公司也很难,怎样设置一套合理科学的考核标准,这本身就是一个难题。”

快报记者 王竞

》调查呈现

超半数网友关注司机素质和服务水平

“(公交是)平民化的交通工具,当然首要的是速度!这是及格线;在最优化的网络实现后,提高人性化的程度,这是良好线。”这是针对本期有关“公交车速度与服务的”网上调查,一位化龙巷网友提交的留言。在对待“及格线”和“良好线”的问题上,显然网友更看重“良好线”。

本期网上调查中,在“速度与

服务,你更在乎哪个”的问题上,总计投票数 346 票,其中有 47.4%的投票给了“服务,安全、规范最重要”,23.1%的投票给了“速度”,而赞成“看具体情况而定”的投票占了 29.5%。

对公交考核偏重跑单次的看法,多数网友认为不合理。在该问题的 323 票网上投票中,有 60.4%投票给了“不合理,逼

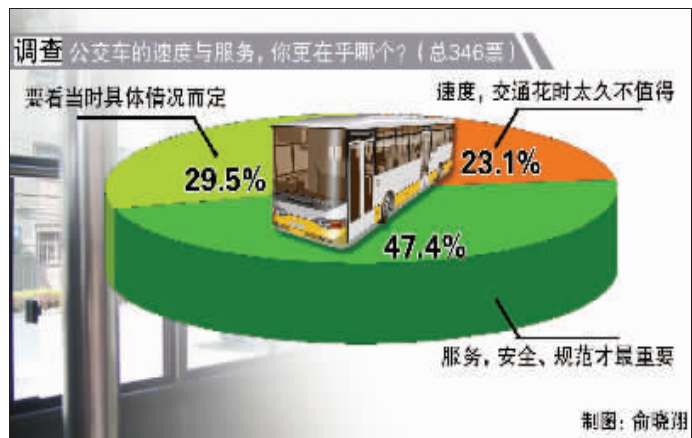
得司机开快车”,但也有 36.5%的网友投票觉得这“可以理解”,只有 3.1%的投票选择了“无所谓,公司内部管理和我无关”。

另外,快报记者昨天在南京进行了街头随机访问,共有 10 位候车市民接受访问。在“速度和服务更在乎哪个”的问题上,有 3 位认为公交车应该把速度放在首位,其

他的认为服务和安全更重要;“公交哪方面最需要改进?”5 位市民觉得要大力提高司机素质和服务水平。

本期调查问卷自 13 日 22 点起陆续在“第三方调查”联盟成员网站:都市圈圈网、化龙巷、梦溪论坛、人民网等上线,于 14 日 19 点 30 分汇总投票数据。

快报记者 宋学伟



延伸调查

哪类公交恶习最让你反感?

选项 / 票数 / 占比 总 327 票

1.车快、野,乘客坐立不稳	111	33.9%
2.溜站,不顾站外市民追赶	76	23.2%
3.司机对乘客态度差	80	24.5%
4.发车间隔混乱,难等	60	18.4%

公交哪方面最需要改进?

选项 / 票数 / 占比 总 327 票

1.对服务差要有退出机制	106	32.4%
2.提高司机素质和服务水平	173	52.9%
3.对司机考核应更合理、人性化	48	14.7%

(以上数据汇总自都市圈圈网、化龙巷、梦溪论坛)

》线下调查

退休老人:进站公交请慢点开

时间:昨天下午 4 点到 5 点
地点:南京长江路站、新街口北站
随机受访人数:10 人

对于“公交的速度和服务哪个更重要”的问题,7 人认为服务和安全更重要,3 人认为速度应该放在首位。

“哪类公交恶习最让你反感?”3 人选择了车速过快,3 人选择了司机溜站,3 人选择了司机对乘客态度差,只有 1 位受访者认为发车间隔混乱车难等。

“你认为公交哪方面最需要改进?”1 人认为对服务差的线路要有退出机制,5 人认为要大力提高司机素质和服务水平,4 人认为对司机考核应该更合理、人性化。

[市民声音]

金融行业王先生:坐公交车我是深受其害,不光挤,有些司机的素质还有待提高。有一次我急着赶车,跑到站台准备登上一辆刚刚启动、门还没关好的公交车。我拉着车后门被拖了五六米,那辆车也没有停下让我上。我气得记下了车牌号,准备投诉,最后不了了之了。

销售行业钟先生:乘坐公交车就是为了方便、快捷。我们的工作性质讲究效率,我认为公交车的速度应该放在第一位,在保证速度的基础上再来提高服务质量。

市民王先生:非常讨厌公交司机开快车,只要一刹车,满车厢的乘客被晃得东倒西歪,既不安全也影响心情。我觉得公交部门的考核制度是司机开快车的根源所在,希望有关部门能解决一下。

退休工人李师傅:有的公交车不到站就停车,我们老年人跑得慢,从车站那匆忙跑过去,可是没等上车司机就急忙开走了。有个别司机不喜欢我们老年人乘车,耽误他们时间。

从外地来宁办事的胡小姐:我以前在南京上学,最讨厌有些司机,从头骂到尾。遇到前面有车堵路也骂,遇到有人上车慢了也骂。希望公交公司加大监督力度,遇到这种情况可以方便乘客的投诉。

快报记者 张虎

FUJIFILM 如眼所见

富士好礼季 火热开启

2009年12月12日至2010年2月14日新年献礼火热进行!

富士系列礼包 (含4G SD卡+S系列相机)

富士系列礼包 (含4G SD卡+X系列相机)

富士系列礼包 (含4G SD卡+Z系列相机)

富士系列礼包 (含4G SD卡+J系列相机)

南京市各网点: 025-58128000, 025-85385785, 025-85810186

珠江路百脑汇二楼2014号/建邺新城二街2A28号
珠江路百脑汇江楼B73-1号/华汇数码城一楼1F23-1号
珠江路576-7号

所有技术数据均以富士官方正式电子数据为准,解释权归本公司所有。