

说走就走 向需而行

——省交通运输发展研究中心开展定制客运调研纪实

文 / 王嘉星

近年来，高铁、民航、网约车等运输方式的快速发展给传统道路客运行业带来很大的压力和冲击，加之群众出行日趋多元化，对服务品质的要求也日益提高，传统道路班车客运已无法满足人民群众个性化、多样化、不断升级的出行需求，加速转型升级、推动高质量发展成为道路客运企业焕发新活力的关键。

2016年，交通运输部印发《关于深化改革加快推进道路客运转型升级的指导意见》，第一次提出了发展道路客运定制服务。2022年，交通运输部印发《班车客运定制服务操作指南》，进一步鼓励和规范定制客运发展。2023年6月，省委书记赵一德在交通基础设施建设专题会议上强调，要“全力推动基础设施网络化、物流运输便利化、出行服务便捷化、交通产业集群化、运输治理现代化，力促交通强省建设迈上新台阶”，而发展定制客运正是推进出行服务便捷化的有效方式和重要举措。

5月中旬以来，省交通运输研究中心围绕《大兴调查研究的实施方案》和“三个年”活动方案，以“推动传统班车客运转型升级，实现旅客更高质量出行服务”为切入点，赴渭南、宝鸡、商洛、榆林等地以普通乘客身份乘坐多条定制客运班次开展“沉浸式”调研，深入了解我省定制客运发展现状，助推新形势下道路客运行业转型升级。

上门接送，就近下车，提供出行新选择。根据调研，截至2022年底，全省已开通定制客运线路44条。相较传统班车客运“定点、定线、定车、定时”模式及“门—

站—站—门”三段式服务，定制客运班线经营者以满足旅客实际出行需求为出发点，灵活确定发车班次、途经线路和乘客上下车地点，并为旅客提供上门接送、定点接送、短途接驳等多种服务，有效突破了传统场站“等客上门”的经营局限。榆林市恒泰运输公司“榆林至绥德”定制客运班线开通以来，为旅客提供了就近乘车、精准乘车、便捷乘车的高质量出行体验，定制客运车辆按照乘客选择的榆林市出行起点上门接到旅客，并按照乘客选择的绥德县下车地点将乘客送至目的地，这种“门到门”的定制服务模式减少了传统客运车辆“站到站”“多段换乘”的烦恼，满足了旅客个性化、多样化、高品质的出行需求。

高效便捷，经济实惠，实现出行最优解。群众出行一般都会算“两笔账”，时间账和消费账，通过对比衡量各种出行方式所需的“时间+花费”，中选出一个出行最优解。自从渭南市开通定制客运班线后，当地老百姓的出行变得更加便捷、更加经济实惠。定制客运车辆按照乘客选择的渭南市出行起点上门接到旅客后，仅需约50分钟时间即可到达西安胡家庙地铁站、通化门地铁站、西京医院等标志性地点，票价35元。“坐大巴车得22.5元，只能送到客运站；坐高铁得29.5元，下车后离学校太远；有时候为了赶时间只能坐“黑车”，得花费约40元，而且安全得不到保障。自从定制客运线路开通后，我就一直乘坐，票价很合适，服务也好，安全也有保障，而且能把我送到距离学校最近的地铁口，真是太方便

了！”与中心调研人员一同乘坐“渭南—西安”定制客运的张同学对这条定制客运班线赞不绝口。

安全舒适，贴心服务，引领出行新体验。定制客运实现了从30—50座大巴车到7—9座小车的服务品质提升，其在出行安全性、乘坐舒适性和空间私密性等方面具有明显优势。调研途中，中心人员观察到定制客运车辆内部均配备有安检仪、灭火器、安全锤及车载监控等安防设施。通过与定制客运经营者沟通交流，了解到每日运营前会对定制客运车辆制动系统、转向系统、照明及信号指示灯、车轮及轮胎等技术状况进行检查，司机会对每位乘客及所带行李进行安检，车辆内部开启全省联网监控模式，确保乘客旅途安全。同时，渭南、宝鸡、榆林等地市的交通运输部门和定制客运经营者定期对驾驶员进行培训，不断强化驾驶员的安全意识和服务意识，用贴心服务守护旅客安全出行。

数智赋能，一键下单，开拓出行新模式。渭南、宝鸡、商洛、榆林等地市道路客运企业把握互联网时代的机遇和优势，通过运输企业自建、合资合作建设等多种途径，打造出了渭南出行、宝鸡出行、商洛智慧出行、信天游369等客运信息化出行平台，依托平台实现乘客信息归集、客源组织调度、票务预定服务、班次站点信息发布等重要功能，真正让旅客实现了“手机上下单、家门口乘车、目的地直达”，为旅客出行提供了便捷、安全、优质的定制化运输服务。其中，“渭南出行”作为比较成熟的定

制客运平台，经过不断完善和发展，吸引了大量用户，取得了较好的社会反响。乘客打开“渭南出行”小程序，按照需求选择线路、乘车时间及出行起终点后即可直接购票，并可提前查看定制客运车辆驾驶员姓名、联系电话等信息。驾驶员一般会提前15分钟联系乘客，确认上车位置和上车时间，乘客上车前须出示电子客票或身份证件，经过安检后方可乘车。

把握形势，抓住机遇，打造转型新引擎。“十四五”时期是加快建设交通强国、构建国家综合立体交通网的关键五年，通过发展机动、灵活、便捷、覆盖面广的定制客运，能够充分发挥道路客运在综合运输体系中的衔接作用。同时，在持续推进供给侧结构性改革的大背景下，发展定制客运从高质量供给层面进一步优化和规范了道路客运市场，更好满足了广大人民群众的高质量出行需要。从2017年铜川市第一运输公司以铜川至西安客运班线为基础在全省率先开行定制客运服务至今，经过5年多的探索和实践，我省定制客运发展取得了一定成效，为道路客运企业转型升级开辟了新路径。“十四五”后半程，我们要继续紧跟形势、抢抓机遇，通过完善政策机制、优化市场环境、提升服务供给、塑造服务品牌、强化数智赋能、落实安全监管等途径，不断推动我省定制客运向规模化、品质化、智慧化发展，将定制客运真正打造成为道路客运行业转型升级新引擎，更好满足人民群众安全、便捷、高效的出行需求。

系统各单位形式多样开展『国家宪法日』活动

路政八支队

陕文讯 12月4日，省路政执法总队第八(汉中)支队围绕主题积极开展宪法系列宣传活动。

该支队围绕习近平法治思想、习近平文化思想、社会主义法治文化、宪法、党的十八大以来全面依法治国取得的成就以及高速路政相关法律法规开展系列宣传活动，通过观看《宪法的颜色》《我与宪法的距离》等宣传片，不断深化干部职工对宪法的法治认同和思想认同。同时，利用LED显示屏、印发宣传手册、悬挂标语横幅、张贴宣传单等形式宣传宪法知识，组织干部职工参与网上竞答活动，深入辖区服务区、停车区、沿线村镇开展宣传活动，引导群众了解宪法、增强宪法意识，弘扬社会主义法治精神。（张 姣）

西安交通执法支队

陕文讯 12月4日，西安市交通运输综合执法支队组织开展形式多样的普法宣传活动。

该支队认真组织学习习近平法治思想、习近平文化思想和习近平总书记关于宪法的重要讲话和重要指示批示精神，加强对宪法、行政复议法及交通运输领域法律法规的学习宣传。执法一大队开展国省干线集中宣传活动，执法人员向沿线居民商户普及公路保护相关法律知识；执法三大队走进西安市出租汽车公司开展“送法进企业 服务零距离”普法活动，进一步推动执法监管工作转变方式，服务企业工作走深走实。该支队通过形式多样的普法活动，结合交通运输领域特征，深入开展宪法宣传教育，大力建设社会主义法治文化，提升市民群众法治素养。（杨一帆）

路政五支队一大队

陕文讯 连日来，省路政执法总队第五(渭南)支队一大队先后到高速公路服务区、收费站，开展形式多样的宪法宣传周活动。该大队认真组织学习习近平总书记关于宪法的重要讲话和指示批示精神，引导干部职工自觉做尊法学法守法用法的实践者、宣传员。联合高速公路交警和高速公路运营企业，在辖区高速公路收费站、服务区，设置咨询点、张贴宣传海报、发放宣传资料，现场答疑解惑等方式弘扬宪法精神、增强群众法治意识。同步向群众宣传路政执法、超限运输、建筑控制区等法律法规，倡导人民群众自觉保护路产、维护路权，着力营造人人参与、群防群治的良好氛围。（王家君）

故市检测站

陕文讯 12月4日，故市超限运输检测站组织开展“国家宪法日”活动。该站通过在检测区设立宣传咨询点，向司乘人员发放宣传资料、悬挂宣传横幅、向驻地村民讲解法律法规知识，组织干部职工认真学习《宪法》《民法典》，在工作群推送学习内容及法律法规小视频等多种形式进行宣传，不断提高全员学法用法的知晓率和覆盖面。通过活动进一步加深职工群众对宪法知识的了解，增强群众的宪法意识和民主法治意识，营造全民尊法、学法、守法、用法的良好氛围。（王向丽 张小芳）



渭南交通执法支队

12月4日，渭南市交通运输综合执法

支队围绕“大力弘扬宪法精神，建设社会主义法治文化”主题，组织执法人员在渭南市中心广场参加宪法日集中宣传活动，向过往市民群众散发宣传单，宣传宪

法精神和宪法内容。执法人员还进入杜桥街道财局社区，向居民宣传宪法和交通运输相关法律法规，营造共治共建的法治氛围。文 / 图 杨 涛

陈合力：水上交通安全忠诚卫士

在美丽的安康，汉水穿城而过，滋养着这片广袤的大地。在这片碧波荡漾的水域上，有一位忠诚的守护者——他就是安康市交通运输综合执法支队的陈合力。从事水上交通安全监管执法工作38年，曾多次荣获省市交通海事系统“先进个人”“优秀执法员”“法制工作先进个人”等荣誉。2019年被推荐为安康市水上交通安全应急专家，2021年被推荐为安康市基层治理培训专家和安康市行政执法监督人才库专家，2023年被省交通运输厅聘为交通运输综合行政执法培训教员。

迎难而上，彰显忠诚担当。陈合力对工作充满热爱，即便面临重重挑战和困难，也始终坚定信念、坚守岗位、认真履职毫不动摇。2021年8月，烈日当空、骄阳似火，他痛风发作，步履维艰。然而，在这样艰难的情况下，他仍然咬牙坚持完成了检查任务，并认真提出改进意见。38年来，无论是基层检查站、县级海事处还是市级海事局、综合执法支队，无论是酷暑严寒还是身体不适，都阻挡不住他巡航检查的脚步，他深信，海事工作的本质是守护人民群众的生命和财产安全，为广大群众谋幸福。对他而言，这不仅仅是一份职业，更是

一份值得终生为之奋斗的事业。

忠于职守，诠释责任使命。水上交通事故调查处理、重大安全隐患排查治理、漂流安全营运条件评估、水上应急救援演练等工作属于“难啃的硬骨头”，他却知难而进，主动承担急难险重的工作任务。在今年安康龙舟节期间，领导和同事们担心他身体不适，纷纷劝他：“陈老师，您今年都59岁了，就不要再去一线受累了。”他却一如既往，无论刮风下雨、烈日酷暑，始终坚守一线，积极参与安全巡航检查，维护水上活动秩序，处置水上突发事件，为圆满完成水上安保工作任务做贡献。

开拓进取，谱写辉煌篇章。他始终对人民生命财产安全保持高度负责的态度，刻苦钻研法律法规，深入调研，创新制度，破解难题。他研究制定的海事安全监管和依法行政两个责任制，使海事安全监管和行政执法工作实现常态化、制度化、程序化。他通过对辖区新业态、疑难问题及安全形势的深入研究，提出的《渡口渡船安全管理规定》《交通事故调查处理办法》等规章制度建设建议被采纳并实施，为依法开展安全监管执法工作，推动水上交通安全形势持续稳定作出积极贡献。

大爱无私，传承交通精神。38年来，陈合力始终如一关注水路交通安全发展，潜心钻研政策法规，结合实际工作，他编写的《水路交通行政执法实用手册》《海事执法实务》《海事行政处罚典型案例解析》《水上交通事故处理程序和要点》和《水路交通安全监督检查精准化指导书》，为同事们提供了宝贵的参考。通过严格评审选拔，2023年他成为全省首批唯一水上交通执法培训教员，即使已年近花甲，他仍然勇挑重担、不畏辛劳、无私奉献、精益求精地为全省、全市水上交通综合执法领域的工作人员传授经验。2022年，海事大队办理的船舶未经备案擅自从事影响通航安全活动的案件，成为海事大队成立后办理的首起案件；在陈合力的主持和指导下，该案严格按照执法程序，达到规范化要求，被评为陕西省2021—2022年度交通运输执法优秀案卷。爱岗敬业是他的原则，勇于担当是他的品质，开拓进取是他的信念，坚持学习是他的特质，无私奉献是他的初心。陈合力事迹和精神，已成为安康市水上交通安全事业的光辉旗帜，激励着更多的“水上护卫”为人民群众的生命财产安全不懈努力。文 / 凌金妮

基层动态

韩城公路局组织学习《行政复议法》

陕文讯 日前，韩城公路局组织学习新修订的《中华人民共和国行政复议法》。该局提出，要发挥行政复议公正高效、便民为民的制度优势和化解行政争议的主渠道；提升法治思维能力，就要增强尊法学法守法用法的思想意识，善于运用法治方式治国理政。要在法治之下想问题、做决策、办事情，自觉在法治轨道上运用法治思维和法治方式深化养护管理改革、推动高质量发展、化解一切矛盾、维护社会稳定，保障行政复议快捷、便民优势得到更好发挥。要不断强化依法行政的能力和水平，教育引导身边群众认真学习法、自觉守法、遇事找法、解决问题靠法，确保依法治国各项任务落地生根、开花结果。（薛政春）

绥德公路段开展主题教育知识测试

陕文讯 为检验党员干部理论学习成效，11月30日，绥德公路段组织开展主题教育知识测试。此次测试采用填空题、判断题和简答题三种题型，测试内容紧扣主题教育相关知识，旨在检验党员干部对主题教育相关知识的掌握情况，引导党员干部不忘初心、牢记使命，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。通过测试，强化大家“学思想”成果，夯实主题教育理论根基，推动主题教育入心入脑，达到以考促学、以考促知、以考促用的目标。（薛 雪）

临潼公路段欢送退休职工

陕文讯 12月1日，临潼公路段工会为今年退休的职工举办欢送座谈会。会上，退休职工回顾自己工作往事，共话交通新发展，聆听《路魂》宣讲，并参观“石榴花”党建品牌长廊、廉洁文化长廊、工作剪影墙、秦陵道班荣誉墙等党建文化阵地、廉政书屋、学习强国“铺路石”学习小站、“石榴籽”党小组活动室等。与会人员对退休职工数十年如一日爱岗敬业、辛勤工作的精神表示敬意，并表示要学习他们任劳任怨、不怕吃苦的“铺路石”精神，希望退休职工退休不褪色，充分发挥老同志在知识、阅历和经验上的优势，在今后的日子里继续关注公路养护发展建设，多多建言献策。（叶 瑾）

黄龙公路段用心用情解民忧

陕文讯 近日，黄龙公路段党支部组织党员、入党积极分子到石堡镇吉家河村慰问困难群众，并与该村党支部联合开展洁美村庄行动。该段党员志愿者分组对宅前屋后、道路两侧、公共服务等区域进行清垃圾、除杂草、公共设施维护等，引导群众主动对自家门前清扫整理，形成“党组带动、支部推动、党员促动、党群互动”的良好局面。随后，还对该村8户困难党员和村民进行慰问，并送去米面油等慰问品，与村民沟通交流，了解群众诉求，及时掌握乡村振兴帮扶工作成效；同时详细了解村集体经济、人居环境整治、基础设施建设、招商引资等方面遇到的困难和难题，并提出建设性意见。（王小红）

两亭检测站党员到社区“双报到”

陕文讯 今年以来，两亭超限运输检测站把开展“双报到”活动作为认真践行党的群众路线教育、密切联系群众、服务群众、转变工作作风的重要举措。该站党员利用周末、节假日时间，主动联系居住地社区参加“双报到”活动，并认真填写公职人员“双报到”信息登记表，接受社区监督管理，服务居民群众。同时积极参加社区组织开展的政策宣讲、环境整治、文明劝导、文明帮扶等公益志愿服务活动，协助报到社区的党组织解决群众关心的热点难点问题。截至目前，累计参加“双报到”志愿服务156人次，切实做到了“双报到、双服务”。（杨晓英）

路政员救助走失老人归家

陕文讯 11月25日，省政执法总队第八(汉中)支队五大队执法人员巡查至银昆高速宝川段宝鸡方向K773+600处，发现有一名老人在高速公路超车道逆向行走，情况十分危险。执法人员立即停车，拉响警笛，做好防护，示意过往车辆减速避让，迅速将老人带至公路护栏外安全地带。经询问，老人言语含糊不清，无法说清家庭住址、家人姓名以及联系方式。执法人员随即将老人带离高速公路，为其提供饮水和食物，并安抚老人情绪。经多方努力，最终老人与家属取得联系，家属告知老人患有阿尔兹海默症。最终执法人员将老人安全送会家中，老人家属连连致谢，表示以后一定注意，保证不会再发生此类情况。（张铃娟）

汉村收费站学习时代楷模

近日，大荔汉村公路收费站组织全体职工观看“时代楷模”延安市宝塔区宝塔消防救援站的先进事迹。要求干部职工要时刻以“时代楷模”为榜样为标杆，学习时代楷模全心全意为人民服务的理念，维护公共安全贡献自己的精神，在平凡的岗位上奉献自己的光和热。文 / 图 杨鹏刚 丁娟

