

# 轨交公交两家单位负责人走进直播室回应热点问题 精细化服务提升出行满意度

未乘地铁同站进出要扣费吗?公交换乘优惠时间能延长吗?昨天上午,南通轨道交通集团有限公司、南通市公共交通集团有限公司两家单位主要领导携相关部门负责人走进“政风行风热线·一把手上线”直播室,就地铁运营服务、公共汽车交通运输等方面的工作,现场接受市民的咨询和投诉,回应市民群众的关注和关切。

## 提供优质多元的地铁出行服务

南通轨道交通集团有限公司党委书记、董事长 **吴志华**:

2023年12月27日,我们如期实现了2号线的高质量开通,与1号线共同搭建起“十字形”的轨道交通骨干线路,助力南通迈入“双线换乘时代”。

运营服务方面,我们在提供关爱母婴、预约“一对一”、爱心救助、便民百宝箱、风雨无忧等服务举措的基础上,进一步推出了“臻情护学”“温暖夜行人”等关怀服务,拓展了“健康驿站”“通橙驿站”等功能空间,使南通轨道交通逐步成为“优质服务”的代名词。同时,在促进经济发展、服务市级重大活动上精准发力,充分发挥地铁客流集散快、运输能力强的特点,进一步放大准时快捷、安全舒适

的出行优势,让地铁成为节假日、市级大型活动等重要时间节点,市民出行的首选方式。

除了让市民享有准点高效的出行体验以外,我们不断探索充电宝、自动售货机、自助拍照机、便利店等各类增值服务,致力于为市民提供一站式生活服务。同时,联合金鹰圆融、南大街、永旺梦乐城、印象城等新老商圈,建设地下商业连接通道,实现地铁与周边商业的无缝衔接。

今后,轨道集团将继续在市委、市政府的坚强领导下,以市民需求为出发点和落脚点,以有速度、有温度、有质量的服务,全心全意解决好群众急难愁盼问题,为市民提供更加优质多元的地铁出行服务,提升市民出行幸福感。

## 动态调整实现精准化公交服务

南通市公共交通集团有限公司党委书记、董事长 **丁志刚**:

近年来,南通公交积极推进公交优先发展战略,全面落实各项为民办实事举措,扎实开展公交服务提质增效活动。在公交的形象提升、场站设施、车辆装备运营管理、服务质量等方面都取得一定进步。

结合当前公交轨交融合发展 and 百姓的期盼,我们正在推行以下几项工作:第一是动态调整公交线路,进一步强化公交与轨交的接驳。一方面是“固本培元”,推进常规公交线路的优化。另一方面,在优化的同时,我们也广泛听取市民意见建议,对已有的公交线路采取动态调整。

第二是紧跟乘客的出行需求,实现公交人流的精细化。我们围绕地铁1、2号线站点的建设,同步配套了地铁接驳专线,增加公交和轨交的客流,重点解决好百姓出行的“最后一公

里”,实现公交和轨交之间“无缝”换乘,加强了公交和轨交的衔接。

第三是依托“互联网+”平台,实现公交服务的精准化。目前,我们使用智能调度系统,在主城区范围内,电子站牌已有520座,乘客在站台上可以做到“乘车有数”,更加精准把握出行时间。

第四是进一步拓展公交微循环。今年,我们在两个区域先后推出了4条招手即停微循环线,增设临时站点“招呼站”,在确保车辆安全停靠的情况下,实行招手上车、按铃下车,实现从市民家门口到地铁站的有效衔接。目前,我们又推出“敬老服务线”,更好地满足群众的出行需求。

第五是开展绿色出行的宣传活动,引导更多群众乘坐公交、地铁出行。通过公交线网的优化和轨交的无缝衔接,让越来越多的市民选择公共交通工具出行。

## 人性化服务提升出行舒适度

政风行风  
评议员

政风行风评议员 **刘宏兵**:

城市公共交通是现代城市发展的方向,也是政府责任的体现。市民选择公共交通出行

是因为其安全、便捷、经济;作为公共交通来讲,首先要考虑公益性,其次才是盈利。对于特殊人群,如行动不便的老人等,城市公共交通应该提供更加人性化的服务,提高群众的出行满意度和舒适性。

## 公交站牌挂得太高了怎么办?

潘先生:

新城桥站的公交站牌挂得太高了,看不清楚。

南通市公共交通集团有限公司

党委书记、董事长 **丁志刚**:

公交站牌悬挂的高度一般是两米左右,正常来说,市民平视或者微微抬头就可以看到。当然与站点线

路的条数多少也有关系,线路多,站牌也会相应较多,这也会导致部分站牌的悬挂高度偏高。节目后,我们去现场查看后进行调整。

## 地铁站到景区可以安排公交车吗?

潘先生:

地铁2号线幸福站距离南通森林野生动物园比较近,但是没有公交可以换乘。

南通市公共交通集团有限公司党委书记、董事长 **丁志刚**:

地铁1、2号线开通以来,我们围绕地铁的各个出站口,力争做到公交线路的覆盖。就1号线而言,一般有4到5条公交线路与地铁站点衔接,多的站点有十四五条线路衔接。

下一步,我们将进一步对现有线路进行优化,加强地铁站与就近的景区、小区、区域公共服务处等的衔接,完善地铁2号线各站点的公交线路衔接,更好地满足居民的出行需求。

## 公交换乘优惠时间可以延长吗?

潘先生:

目前,公交换乘优惠时间是一个小时,能否延长?

南通市公共交通集团有限公司党委书记、董事长 **丁志刚**:

公交换乘优惠是我们2018年推出的公交行业八项便民惠民举措之一,我们结合当时的情况推出了一小时内免费换乘的惠民举措。根据您的提议,我们

接下来会进行系统的研究,结合现在公交运行的班次时间、线路长度以及地铁的运行时间,合理地推出换乘时间优惠的范畴,进一步方便市民的出行。

## 带水杯过地铁安检能简化流程吗?

网友达达:

地铁安检时随身携带的水杯能不能简化安检流程,比如通过安检门即可完成安检?

南通轨道交通集团有限公司党委委员、副总经理 **王立辉**:

根据省公安厅和省交通运输厅联合制定的《江苏省轨道交通安全检查工作规范》的要求,地铁安检工

作须按照“人物同检、逢包必检、逢液必查、逢疑必问”的原则开展。乘客携带水杯进站乘车时需要安检,是相关规范要求的,恳请市民理解和配合。

## 未乘地铁同站进出要扣费吗?

市民李女士:

我前段时间乘坐地铁刷卡进了站,发现忘带东西要回去取。我并未乘车,但出站刷卡的时候还是被

扣了钱。

南通轨道交通集团有限公司党委委员、副总经理 **王立辉**:  
如果乘客进站刷了卡,

出于某种原因临时取消乘坐,可以在进站刷卡后的20分钟之内(含20分钟),到同站的客服中心找工作人员办理退票,办理好后是不扣费的。

## 公交驾驶员态度不好怎么办?

市民李先生:

我4月18日上午乘坐48路公交车,因为不确定站点情况,就在车上询问了一下驾驶员,然而驾驶员不仅没

有回答问题,并且很不耐烦。

南通市公共交通集团有限公司党委书记、董事长 **丁志刚**:  
我代表公交,为我们服

务上的不到位、不够文明表示歉意。接下来,我们会加强对员工的培训和教育,进一步完善相关教育方案、管理流程以及教育内容。本报记者 **奚柯柯**整理