

江门市人民政府国有资产监督管理委员会

江国资信访函〔2017〕38号

关于对市区公汽便民的点滴建议的回复

市信访局：

转来《关于对市区公汽便民的点滴建议》（江信字第B0219号）收悉。经转市公汽公司并开展了相关的研究讨论后，对有关问题回复如下：

一、关于候车站亭的建议。

（一）路线展示站亭线路查看不能一目了然，查看时须跨越站亭两面。因受候车亭乘车指南牌面积限制，为确保线路信息字体清晰，正面仅可适度排放9条线路指南，如途径站亭较多的线路，只能把部分途经线路放在站牌背后。另外，市民可通过电子渠道获取线路信息，如：微信扫电子站牌顶端的二维码可以显示该站亭的所有途经线路的乘车指南信息；下载“掌上公交”APP；“江门公汽”微信公众号（公汽讯息栏）；江门公汽官网都可以查询。其中，市民提到供市民下载的网页指南是已有功能，需要注意的是因线路经常会调整，下载一段时间后可能会出现与实时不一致，所以市公汽公司会定期对乘车指南更

新和对外公布，市民可关注“江门公汽”微信公众号可了解最新的乘车指南。

（二）站亭座位两人坐较窄，站亭遮雨棚能否加宽。市区候车亭的款式和尺寸标准是由市政府及其6个行政部门制定后由市民在网络上投票选定的，线路牌的大小、座位都是按原设计要求建造的。板凳式设计的座位主要供长时间候车的市民能暂时歇一歇脚，基本满足市民的需求。另外，现市区大部分的港湾式站台设计宽度多为1.8—2米，路沿滴水位要相对缩进10厘米不能与路沿同一水平线，如果候车亭雨棚加宽，车辆进站时容易造成安全事故，现在的候车亭雨棚已经是最大利用站台宽度设计。

关于站亭广告方面。市公汽公司从2014年3月1日起正式收购市候车亭广告有限公司候车亭产权及广告发布权，对原有的公交站亭更新改造。根据《市区公交站亭（牌）建设实施方案》中以企业为主体，实行“以亭养亭”的原则建设市区公交站亭因此设立站亭广告是有效实现持续维护运营的手段之一。

（三）个别站亭与垃圾箱为邻，候车亭背后草木杂生。站点的设置除了要方便市民外，还需充分考虑其安全性和沿途道路情况，即使存在与垃圾箱为邻的情况，也不能随意另设位置。市民反映的情况，市公汽公司可尝试与城管部门建议，能否将垃圾桶移至别处。自市公汽公司接管候车亭以来，配备了专门

的清洁人员和清洗工具每天都进行牛皮癣和候车亭内的杂草清理，以及定期对候车亭作清洗工作，以保障候车亭环境的整洁。至于候车亭背面的杂草暂不属于市公汽公司管理范围，尝试与城管部门提出建议。

（四）电子站牌，市民所反映的关于电子站牌“经常坏”的情况。其中存在系供电困境原因所造成的启用时间不足现象。一是由于市电接入线路配套不完善，部分候车亭、电子站牌至今仍未解决供电接入或接入供电时间不足的问题，致使候车亭无照明、电子站牌无法启用，给市民出行资讯获取带来不便。对于此状，市公汽公司在造价可承受范围内投入资金接入电源，并发动广大职工积极联系附近商铺业主商谈借用电源事宜，但除解决少数站点外，其余站点受造价高或工程施工限制等影响仍未能如愿；二是部分使用路灯电配备蓄电池的电子站牌，由于使用时间的不断增加和充电的不充足，部分蓄电池衰减明显甚至完全报废，致使部分电子站牌的启用时间不足。市公汽公司将继续沟通解决站亭供电问题。

二、关于汽车标示问题。

（一）车辆标示字号宜大且要亮灯，更换备用车时不换相应线路的号牌或不报站。出于保障驾驶员驾驶视线不受遮挡考虑，车号牌的LED 屏尺寸不宜过大，而车号牌的字号受LED 屏的尺寸限制，目前字号已调整至最大。对于线路换车不换线路

牌误导乘客的情况，市公汽公司已制定有关标准，市民如发现司机换车不换线路牌的情况，可以通过多种方式向市公汽公司反映投诉，将按相关规定对当班司机作出处理，欢迎广大市民进行监督。

（二）站场标示不清晰。为完善站场标示，一是计划在新车站制作“站场候车指引”，方便乘客候车。二是待旧车站整改工程完成后，亦将制作“站场候车指引”，方便乘客候车。三是计划在江北站候车室前面位置划分乘客上落站标线和标识，所有出站车辆必须在指定位置上客。四是考虑到北街站场空间有限，营运车辆开出站场时，要求司机鸣喇叭示意在候车室的乘客上车。

三、关于司机态度问题。

根据相关规范要求，市公汽公司每月均安排全体驾驶员利用工余时间进行不少于两次的集中学习教育，以规范文件、上级指示精神、鲜活实例、正反典型等为课件，采用宣传贯彻、专题授课、正反典型、司机现身说法等多种方式，从规范服务、文明驾驶、安全行车等方面持续提升驾驶员的综合素养。同时，制定有严格的规章制度，对于对司机的投诉事项或其他违规行为，一经查实即按规章制度严肃处理。如市民发现当班司机服务态度存在问题可将司机工号、线路、时间向我们反映，客服电话：3365250，市公汽公司会在两个工作日内给予回复，力争

为市民提供更好的公交服务。

四、关于行车密度。

(一)增加车次。近年来市公汽公司不断努力缩小行车间隔，但由于城市交通拥堵现象日益严重，我市中心城区没有设置公交专用道，运送速度平峰期勉强达到16 公里/小时，高峰期不足10 公里/小时，繁忙的公交线路堵车的情况更严重，寸步难行，经常出现公交车辆不能按时到站，甚至到站不能入站的情况，致使市民候车时间较长，给市民出行带来极大不便。市公汽公司将继续努力向主管部门反映此情况，争取设置公交专用道，以保障行车班次密度。

(二)增加时间。公交线路的运行时间主要根据该线路的客流情况进行设置，对晚上乘客较少的线路进行行车时间延长，将造成公交资源浪费。市公汽公司将密切留意乘客的乘车习惯，适时调整，如今年已对30 路、39 路、52 路延长了服务时间。

(三)增加路线。目前市公汽公司在蓬江、江海两区开通运营的常规公交线路有91条、定制公交线路12条(详情请关注江门公汽官方微博、网站、微信公众号和江门定制公交微信公众号)，基本覆盖两区主要道路和商住区，站点设置基本达到相关标准的要求。现时江桥路沿途分别有11 路、104 路、107 路等线路公交车，待体育中心站启用后，将按实际情况，延伸部分线路方便该片区的市民乘坐。同时，将继续密切留意新城区的

市民乘车需求，适时调整优化线路。另外，东湖广场设置1号、2号站的原因有三：一是目前途经东湖广场的公交线路有11条，中远大厦往东湖花圃方向，在设置站点时交通管理部门、城管部门出于不影响广场整体景观的考虑，没有安排在广场正中央设置公交站，而是在广场两侧设置了公交候车站。二是随着市区车辆越来越多，东湖1站（肯德基门前）离中远大厦交通岗较近，如所有线路都停靠在一个站，就会出现某些时间，公交车排队到中远大厦交通岗的状况。三是为整治交通混乱的状况，市区的交通规则越来越严格，公交车辆停靠东湖2站（麦当劳门前）后，如想转向蓬江大桥北，很容易在东湖交通岗前出现未按规定线路行驶的违规情况，受到交警的处罚。根据以上三点情况，市公汽公司将途经的公交线路作了如下的分配，开往蓬江大桥北方向的车辆停靠东湖1站，开往体育场方向的车辆停靠东湖2站，以规避上述原因造成的影响。

为了持续提升公交出行体验，市民可通过公汽公司服务热线3365250、“江门公汽”微信公众号在线客服、官方微博、官方网站等途径向我们提供更多的宝贵意见建议。



公开方式：主动公开