



公交车行驶在田间道路。

通讯员 金缪悦

如果说千姿百态的建筑是一座城市的骨骼，那么四通八达的公交线路就是这座城市的动脉。穿越温岭这座古老而又年轻的城市，就像穿越了整座城市厚重的历史。从1996年到2023年，27年的峥嵘岁月，温岭城乡公交从无到有、从小到大，再到如今改革后的新局面，回荡着温岭人铿锵的脚步声。温岭用27年的时间，书写交通事业新篇章，一条条公交线路，给温岭交通注入了新鲜的血液，让它时时焕发着勃勃生机。城乡公交在城乡客运一体化发展中迸发着强劲的脉搏，勾勒了一幅幅热气腾腾的鲜活场景。

1994年，温岭撤县设市，百业待兴。1996年，温岭组建了城市公共交通有限公司，购入19座的面包车用于城市公交网络的构建，由此，温岭的公共交通迈出了坚实的第一步。而当时的温岭乡镇，群众乘车难、客运经营难、物流进村难，这一系列问题摆在眼前。如何把城乡连接起来？如何打造一条便民、惠民的客运线路？

在群众的呼唤下，温岭于1994年10月召开了通村公路建设动员大会，

并于1997年率先实现了村村通公路的目标，为接下来的城乡客运服务打下了基础。城乡客运具有服务人口多、覆盖范围广、服务车辆多的特点，因此，城乡公交顺理成章成了群众进城务工、就医、购物、求学等日常交通出行的首选。很长一段时间里，在活跃的民营资本参与下，温岭公交为城乡群众的出行带来了极大的便利。

然而，慢慢地，人们发现公交车准点率差、服务态度差、车辆条件

差、乘客投诉率日益上升，公交车乘坐率下降，由此导致公交车公司的收益下降，甚至亏损。为了生存，有些公司甚至出现了部分线路停运、部分车辆与线路外包的状况，随之而来的是日渐增多的乱收费现象。就这样，温岭公交陷入了相对混乱的境地，大量城乡居民又陷入了出行不便的苦恼中，公交运营的改革势在必行。从谋篇开局到陷入低谷，温岭城乡公交就如刚迈步的孩童，跌跌撞撞，但依然要努力向前。



上世纪 90 年代的箬山车站。



市交通运输局组织开展相关活动，邀请小小体验官试乘儿童友好定制公交。



城乡公交逐渐成为居民出行必需品。

经过一番调研发现，公交运营民营化固然存在一些不足，但瑕不掩瑜，它缺少的只是有力的监督。于是，2012年10月，市政府颁布了《关于进一步加快城市公交发展的通知》。通知表明，温岭城市公交将率先实行民营化经营、政府购买服务的政策。

这种模式下，政府财政投入较小，城市公交能在平稳过渡、人员投

入较少的前提下，提供更优质的服务。原先的公交车准点率差、服务态度差、车辆条件差等不良现象在此时荡然无存，市民对公交的满意度随之明显提升。截至2013年，数据显示，全市公交车乘坐人次约为1200万，较2012年提升了16.1%，公交分担率从8.7%增长到11.9%，服务满意度也全面提升，投诉率较改革前下降了78%，公交改革在城区范围大获成

功。一番改革之后，城乡公交的服务质量上来了，群众的满意度也上来了。但在这背后，依然存在一些不和谐的声音，比如个别企业对冷热线路运力调整随意性大、线路运营不准点、服务质量不稳定等。有没有更好的路子，让温岭交通服务跃上新的台阶，让群众切实体验到便捷、舒适的出行？

创新是时代的主流。2018年，我市颁布了《城乡客运公交一体化改革方案》，稳步推进城乡客运公交一体化改革，共投入资金3.34亿元，顺利完成浙江畅达股份公司股权转让集中优化、全市城乡客运涉改线路及车辆的退出经营奖补签约工作，实现城乡全域公交化。同年，我市又出台《温岭市全域公交发展三年行动计划（2018-2020年）》，用三年时间实施道路客运班线公交化改造，加快基础路网和运输站场建设，继续优化二、三级城乡客运线路布局，加大运力投入，改善候车条件，构建科学、合理、便民的全域公交服务体系。

2019年初，畅达公司全资组建了市城乡公交有限公司，采取国有化运营模式，承担全市城乡公交的营运服务，经营58条城乡公交线路，覆盖全市所有二级公交，真正实现民营化经营和政府购买服务的联姻。政府对城乡公交线路及车辆进行服务质量考核，并对企业在城乡公交经营中收入

低于营运成本的部分，由财政给予每公里1.62元的补助。

同年，市交通运输局出台了《城乡公交服务质量提升实施方案》，要求企业落实公交管理主体责任，开展驾驶员服务质量培训，编制驾驶员服务质量考核办法，开展驾驶员星级评定，建立了从业人员星级评定与薪酬考核相结合的人员管理制度。同时，实施各项服务提升活动，开展三亮三比，打造四员一长，创建五星公交，创建安全文明、优质服务样板线等，城乡公交软件服务不断提升。

人性化服务方面，实施了学生、现役军人、退役军人、老年人、残疾人、回乡人才等优待人群的优惠减免政策，实施服务质量考核，公交整体服务水平大幅提升，群众满意度明显提高，公交服务实现质的转变。同时，公交基础设施建设不断加强。2019年以来，我市新改建城市公交站6座、乡镇运输服务站5个，改造提升公

交首末站23个；新增和优化公交线路36条；健全手机App实时查询功能，实现移动支付（市民卡、微信、支付宝、银联卡）全覆盖。到2022年底，全市共建成城乡公交车亭810个，站牌2100个，建设电子站牌45个，更新公交车辆279辆，其中清洁能源公交车占比达到70%，并建设公交智能调度平台等，公交面貌焕然一新。

如今，全市已形成三级公交网络、全域公交服务、多元化经营主体、政府购买服务公交体制，城市+城乡公交客运量每日约为7.1万人次，实现村村通公交，城乡客运服务走在全省前列。

2023年，我市入选交通运输部公布的全国第三批城乡交通运输一体化示范创建县名单，成为浙江首批、台州首个示范创建县市。时间的年轮刻下奋斗者的足迹，如今，实现了信息化的温岭公交再次焕发蓬勃的青春活力，为实现公交迸发活力，百姓美好出行而阔步前进。