

以香港九龙巴士为学习标杆

深圳巴士服务要向香港标准看齐

本报记者 潘未末

6月21日下午,一辆印着“民意车厢”醒目标志的大巴车开到深圳图书馆门口,为市民提供乘车指引、公交咨询、深圳通现场充值等服务。据悉,由深圳巴士集团开出的这辆“民意大巴”,每逢周六周日都会采取流动工作的形式,走进深圳各大社区。

这种“民意车厢”不是深圳巴士集团的首创,其来源于香港九龙巴士公司。去年下半年以来,深圳巴士集团全面推出“打造公交优秀”对标管理系统,其对标“标杆”即香港九龙巴士公司。通过对香港九巴的服务、安全与环保等进行全方位研究,在充分吸取香港九巴先进经验基础上,深圳巴士集团制订出一套对标管理战略,包括服务领先战略、支线战略与低成本战略共18大项目,致力让深圳公交服务向香港学习,向国际水准看齐。

为公交服务确定硬指标

香港九龙巴士成立于1933年,是全球最大的公共运输机构之一,拥有4000多辆公共巴士,行走400多条线路,每日载客量达到276万人次。

香港九巴致力于为乘客提供安全、可靠、便利和舒适的巴士服务,其通过与员工、顾客的紧密合作,提供最高素质的顾客服务,其中,机械可靠性和车队运作能力被九巴确定为衡量服务的两大重要指标。

机械可靠性即每一辆巴士行走多少公里后才会载在途发生机械故障,国际通行的机械可靠性指标值为45000公里:1,而截至2008年,九巴车队的机械可靠性指标为48392公里:1,超过国际标准。车队运作能力即早上繁忙时间(7至9时)整个巴士网络内,向繁忙方向开出的实际班次与时间表预定班次的百分比。香港九巴车队2007年运作能力指标值为101.1%,2008年指标值为100.1%。

深圳巴士集团将这两项指标引进到对标管理项目内。在提高机械可靠性方面,巴士集团通过预防式强制保养确保车辆的技术状况,设立四个层次的维修保养工作:驾驶员每天出车前、收班后对车辆进行检查和简单维护,发现问题及时维修;车队每周对车辆进行周检,对关键的安全部件和设施进行检查,进行小规模维修;公司设有9个低保维修车辆负责车辆维保工作,对所有车辆实行强制的一级、二级保养;公司设有一个大修车间,专门负责发动机、车身、空调等高保工作,对车辆技术状况进行恢复。

在提高车队运作能力方面,深圳巴士集团学习九巴在线路高峰期的发车管理,最大限度提高车辆利用率以提升车队服务水平。

在提高服务方面,香港九巴还采取为顾客提供一站式服务、多渠道加强与顾客沟通、优化巴士网络等多种举措。如本文开头提到的民意车厢,就是九巴积极了解顾客需求、及时改善服务的一种有效方式。

安全至上贯穿始终

在确保公交安全方面,香港九龙巴士为业界提供了诸多良好经验,这也成为深圳巴士集团学习与对标的另一个关键内容。

巴士的设计及维修,对提升行车安全和舒适度极为重要。香港九龙巴士一直积极与大型巴士制造商合作,确保新巴士的设计能适合香港独特的运作环境。深圳巴士集团在采购车辆方面,也

采用这种办法，由巴士集团提出自己的设计要求与标准，厂商根据具体要求在原有车型上进行改善。

成都公交车火灾事件发生后，社会对公交安全更加关注，对车辆的安全性能、逃生装置等提出了更高要求。深圳巴士集团广泛了解欧美及香港的公交巴士设计经验，如香港九巴的双层巴士车型，其车厢下层后部都设有一个高度足够一个人顺畅通过的紧急安全门(香港称“太平门”)，该门不仅可以从车厢内部开启，车厢外部也有开启装置，以保证在突发情况下，车外人员可以顺利开展救援。

深圳巴士集团参照九龙巴士的安全标准，采取了相关措施：所有新购车辆，从技术配置上增加了几大要求：1、车身两侧各增加一个翻转逃生窗。2、增加车门内、外应急开关。3、车内装饰材料要求符合国标中有关阻燃性能的要求。4、提高线束的阻燃性达到国标的最高级。5、所有接插件都采用高品质的进口接插件。6、新购车辆准备配备 ABS 以提高安全性。7、增加起动保护装置。所有已有车辆，则参照新购车辆标准，在条件许可下尽量予以升级改造。目前，巴士集团的所有大巴车辆正在陆续改造中。

节能减排年省三千万元

香港九巴作为世界领先的公共运输管理商，特别关注业务营运对社会和环境造成的影响，藉着引进创新的科技与设备，不断提升环保水平。目前，九巴全线车队已改用超低硫柴油，大幅减少氧化硫和废气微粒的排放量。此外，九巴成功和制造商共同开发出全环保巴士驱动系统，不仅将油耗及排放量降低了 6%至 10%，而且在舒适稳定性方面，比传统驱动系统更为优胜。

深圳巴士集团引进这种“环保驱动系统”改造项目，在研究深圳路况和车速范围的基础上，对现有主力车型的发动机及传统系统进行研究，调整发动机、变速箱等参数，形成最佳匹配。简单地说，就是针对每辆车不同的行驶线路，调整发动机驱动系统，比如这条线是行驶拥堵的城市道路为主，发动机应该用怎样的转速最经济；对主要行驶快速路的车辆，又调整到最适合的发动机工况。通过这种改造，最终可以实现降低 5%油耗的目标。据介绍，深圳巴士集团 195 条线路共 4042 台车，去年消耗燃油 1 亿 2 千多万升，燃油总花费 6.19 亿元。通过这一项，一年就可节省 3095 万元。除了经济效益，通过节油改造，还能减少废气排放，环保效益显著。

截至去年底，巴士集团已有近 7 成大巴达到欧 标准，所有燃油全部采用中石化、中石油供应的低硫燃油。目前，深圳巴士集团还在开展一项环保节能减排样板车间的对标项目，对照香港九巴多层车场节能环保方案，用尽可能多的节能减排措施对香梅北综合基地实施改造，使其成为全国最节能减排的公交后勤、维保综合基地。