

桂林客运、公交加速布局定制化服务市场

# “点对点”“门对门” 满足个性化出行需求

↓桂林轨道集团推出的定制公交，为高校学生提供学校至火车站的“点对点”定制服务。（桂林轨道集团供图）

在刚刚过去的清明节，市民去祭扫时除了乘坐私家车、公交专线车外，还有人把目光放在了本地的“定制车”服务上。

为开拓客运新市场，近年来，本地客运企业陆续推出了“点对点”甚至“门对门”的“定制化服务”，通过网络预约、定点接送的形式，满足更多市民的个性化出行需求。当前，这种新型客运模式在本地推广得如何？给企业和市民带来了哪些好处和便利呢？

## “定制线路”越来越多

“目前，除了灌阳和永福没有开通定制快车之外，其余的县城均已开通定制客运服务。”桂林骏达运输股份有限公司的相关负责人吕先生表示，为更好地满足群众高品质、个性化出行需求，该公司在2021年3月底尝试推出了“定制快车”，首发的线路为桂林至荔浦、平乐、资源和龙胜，车辆全部为9座的小车。

与传统汽车客运不同，定制车全部采取线上平台预约购票，为公车公营模式。乘客不需要再到客运站乘车，而是与司机提前进行沟通，在约定时间、地点上车即可，下车地点也更加灵活。

吕先生告诉记者，最初也设计过“到家门口接”这样的模式，但是考虑到第一个上车的乘客和最后一个下车的乘客可能会在车上等很久，所以目前采取的是“定点接送”模式。“经过前期调研，目前每一条线路都有十几个上下车点供乘客选择。”

经过两年的发展，目前骏达开通的定制快车线路达到了20多条，除了桂林往返各县城的线路以及县城之间的短途线路之外，还开通了桂林至宜州、融水、湖南新宁等线路。“定制客运服务线路必须在客运站原有线路的基础上开通，所以我们会选择一些乘客比较多的热门线路来做定制。像永福那条线，因为乘坐高铁往返的人更多，我们就取消了。”

相比于客运站的定制车“走县城”，桂林轨道集团推出的定制服务则是定制公交，以服务市区通勤的市民为主。

桂林轨道集团的工作人员林女士介绍，定制公交主要以企业定制专线、校园定制专线和特殊定制专线（节假日专线、旅游专线）为主。比如，针对本地一些寄宿制学校的学生上下学、企业日常上下班、高校学生寒暑假去车站，都开通了定制专线，部分乘客甚至体验到了“门对门”的定制服务。

截至目前，轨道集团定制公交线路网总长度600余公里，累计线路97条，相比2019年18条，增加79条，长期运营线路达到了70多条。

## 票价比传统方式贵

### 但乘车更便捷

定制车的价格如何呢？记者通过微信公众号查询后发现，与普通县城班车票价相比，定制车辆的票价一般会上浮20%左右。比如桂林汽车客运南站直达荔浦的普座车票价是45元，定制快车价格为55元；到阳朔的普座车票价为30元，直达车票价为35元，定制车票价为40元。

定制公交的价格同样会比传统公交价格高一些。比如服务苏桥工业园区的定制公交线路，起点站和终点站分别是鼎富大厦和苏桥镇，价格为5元；桂林中学公交专线到三里店、平山、北门片区的价格根据距离不同，为5至7元不等。

“其实定制车辆可以理解为‘点对点’的众筹包车业务，只是由公司把这些包车的乘客进行整合，达到降低包车费用的目的，但价格肯定会比传统线路高。”林女士说。

家住中山北路的市民杨女士是骏达定制快车的“老客户”，最开始在街上看到有定制车，就到车站询问得知了购票方式。“我最常坐的是全州线，偶尔会去荔浦、龙胜办事。上车的地点都是在沃尔玛附近，我走过去不用几分钟就到了。”

杨女士表示，以



前如果带孩子回全州老家，要先乘坐别的交通工具去汽车站，还要在汽车站候车，而现在只需要在家附近等车就行了，司机也会提前联系。“自从坐了定制车以后，再也没有坐过普通班车。下车地点选择更多，而且价格也并没有高多少，可以接受。”

家住环城北二路的市民刘女士在今年清明选择了公交定制专线，是一台公交小巴，价格为299元。“我们一家12个人订了一个专线车，约定在家附近的地点统一上车，先去了尧帝园又去了官帽山，不仅司机等我们，还不用人挤人等车，挺方便的。”

## 面对客流下滑压力

### 客运站开展新探索

随着老百姓对出行方式需求的提高，汽车客运站传统班线的线路数量、客流量都呈现出大幅下滑的趋势。如今客运站推出的“定制”模式，正是一种全新的探索。

吕先生介绍，当前桂林14个汽车客运站，如果只算在车站上车的人，每天的客流量约为3000人次，这个数字比2019年时至少下降了50%。而从2013年高铁开通以后，汽车客运站的客流量就开始呈逐年下降趋势。“全国的汽车客运站都面临着转型压力，我们也必须找到一条新的路子，解决目前困境。”

其实早在2020年，交通运输部发布的《道路旅客运输及客运站管理规定》中就提出，鼓励开展班车客运定制服务。在2022年8月，交通运输部印发了《班车客运定制服务操作指南》，对班线备案、运力投放、接送模式等方面都做出了要求，进一步鼓励和规范班车客运定制服务发展，更好地为旅客安全便捷出行服。

“2021年，我们刚推出定制专线的时候，只有4条线路30多台燃油车。目前，我们的线路增加了20多条，还新引进了70多台新能源汽车，进一步降低了运营成本。”



桂林汽车客运北站停放着多台定制快车。记者林扬 摄

本。”吕先生表示，虽然去年算上汽车折旧费，定制专线还处于亏本，但随着今年运营方面的优化调整，预计定制线路是可以盈利的。“当然，我们的定制服务仍然处于摸索阶段，未来会把定制服务作为解决客流下滑的重点突破口，根据实际情况推出更多线路。”

林女士介绍，如今的定制专线发展得比较迅速。这从桂林中学临桂校区的校园定制公交专线就可以看出，最初放学时仅有几十人乘车，到目前上千人乘车，变化很大。“定制公交可以作为传统公交的一种补充，保障特定人群的小规模出行需求，目前每年的盈利增长量能够达到20%左右。”

记者林扬



桂林轨道集团的定制公交。（桂林轨道集团供图）