

# 关于荔湾区“永庆坊1线”便民服务车 优化提升营运方案的建议

领衔代表      周亮

荔湾北片是广州市的历史文化的名片，拥有众多历史建筑、文化景点和商业街区，吸引着众多游客前来游览。然而，由于停车困难、交通堵塞、出行不便，现有便民车外观辨识度低、里程短、客流不足，未能有效串联荔湾北片核心景点，游客的游览体验受到了很大的影响。为了解决这些问题，广州市荔湾区文化广电旅游体育局推出的“永庆坊1线”便民服务车优化提升营运方案，有机串联沙面-文化公园-上下九-永庆坊-荔湾湖-广州铁路博物馆等关键节点，激发荔湾文商旅活力区的发展，实现文商旅深度融合。

同时，如何为游客特别是对于老年人、残疾人、儿童等特殊群体进一步提供更为舒适、贴心的服务，在重视公交优先，完善车辆提档升级，智能化便民、公交服务水平提升等课题仍需进一步研究。

建议：

一、不断完善便民服务车指引工作 在相应站点设置站牌，明示发车时间，市民可通过站牌了解车辆到站距离、到站时间等信息。同时，在小程序、APP、客户端等平台做好

车辆实时状况公开，让市民可在手机上查询实时公交情况，根据车辆进站时间候车，减少等待时间。

**二、做好便民服务车宣传推广** 利用好社交媒体和旅游平台，将便民服务车的信息发布到线上，游客预订旅游产品时了解便民服务车的存在和服务内容。制作宣传单页，详细介绍便民服务车的服务内容和路线规划，发放到景点、酒店、交通站点等。乘客在使用便民服务车后对服务进行评价和口碑传播，形成良好的口碑效应，吸引更多人使用便民服务车。

**三、将便民服务车纳入羊城通乘车优惠** 汽车公司与羊城通公司研究相关政策，将便民服务车纳入公共交通体系，实现互通共享，享受公交优惠政策。并推出专门的便民服务车优惠政策，如老年人、残疾人、儿童等特殊群体可以享受免费或优惠的服务，体现好公共属性。

**四、进一步提升便民服务车服务质量** 加强对便民服务车驾驶员和服务人员的培训，严格落实考核奖惩、管理和监督机制。设立便民服务车客户服务中心，收集乘客提出的问题和建议，及时进行回应和解决，提高客户满意度。对便民服务车进行定期维护保养，保证车辆和设备的正常运行，避免发生安全事故。