

狮城脉搏) 马亮

## 车资调整应考虑服务素质

公共交通理事会披露, 明年会检讨车资调整方程式, 并考虑把巴士和地铁服务的相关指标纳入方程式。笔者以为, 这是一项富有前瞻性和人性化的动议, 可以使车资调整更加体现以客为先的精神, 使人们更心甘情愿地接受和理解。

公交车资的调整并非一项简单的事情, 因为既要让民众负担得起, 又要让公交业者可以接受, 在供需两面都要兼顾和平衡。如果设计不佳或操作不当, 车资调整可能酿成大祸。比如, 早前巴西就因为公交车资上调而差点导致世界杯比赛无法顺利举行, 甚至政府都有可能为此而下台。

由于去年石油价格大幅下跌, 公共交通理事会在今年底下调高达1.9%的公交车资。公交车资的下调将大幅减轻乘客的负担, 民众自然喜闻乐见。但是, 通货膨胀和成本上扬则是常态, 车资上调却每每让乘客怨声载道。与此同时, 每年一次调整车资, 也让人有种年年上涨的错觉。

目前新加坡的公交车资调整方程式是比较科学和合理的, 并在今年荣获第61届国际公共交通联合会 (UITP) “智慧金融和商业模式” 决赛奖。由于将反映民众负担能力和公交运营成本的四项核心参数纳入车资调整方程式, 并赋予它们相应匹配的权重, 既确保乘客能够负担得起的, 也使公交业者实现运营和财务上的可持续性。

新加坡的车资调整机制之所以能够成功, 在很大程度上同本地公交系统的智能化管理有关。数据显示, 高达97%的乘客使用易通卡, 这使公交车资调整的灵活性很强。如果多数乘客都是通过现金支付, 那么经调整后的“零头”车资就很难支付, 车长也很难核验。

目前公交车资调整的方程式包括的都是客观和易懂的指标, 未来可以考虑加入反映服务素质的主观指标, 以使车资调整更具前瞻性和人性化。民众之所以很难接受公交车资调整, 特别是车资上涨, 很大程度上同他们的实际感受不吻合。如果公共交通的稳定性、舒

适度 and 便捷性等反映服务素质的指标得不到改善, 那么就很难期望民众对公交车资的调整“买账”。

民众对公交服务质量的满意程度, 可能是一个相对主观的指标, 而不像其他经济指标那样更稳健和更可靠。但是, 恰恰是民众对公交服务满意与否, 才是衡量公交系统优良与否的关键依据。就此而言, 公交车资调整完全可以吸收一些反映公交服务满意度的参数, 以丰富其内涵, 并使其更贴近民众的真实感受。

新加坡管理大学卓越服务研究院每年都开展多次顾客满意度指数调查, 其中就包括消费者对地铁、巴士和德士等公交服务的满意度。这项调查每季度都会

披露顾客满意度指数的变化情况, 并具体到各个公交业者和各项服务质量指标, 为反映民众对公交服务的感知情况提供了参考依据。

公交车资调整的方程式完全可以将顾客满意度指数纳入其中, 充分考虑公交服务的等候时间、拥挤程度和舒适度等标准, 以使车资调整同民众的乘车体验吻合。与此同时, 将公交服务质量同车资调整挂钩, 使公交业者的营收同其绩效紧密联系在一起, 能够发挥更强的激励作用。因此, 将公交服务满意度指标纳入车资调整方程式, 会使公交业者更关注乘客的乘车体验, 并着力提升公交服务质量, 可谓一举两得。

作者为南洋理工大学南洋公共管理研究生院高级研究员、中国人民大学国家发展与战略研究院研究员, 文章仅代表个人观点。



早报漫画) 蔡新友