

曾经满满当当,如今日均乘客千余名 高铁和网约车夹击下生存空间越发逼仄 长途大巴要消失了吗

本报记者 张楠 陈薇

上个月,武汉最大的客运站汉口北客运中心正式停运。这个体量13.6万平方米的欧式建筑,投运不足3年就退出历史舞台,让不少网友感叹,终是“敌不过时代发展的脚步”。

曾几何时,客运站是很多人追梦和归乡的起点。但是随着出行方式日趋多元,近年来,选择长途大巴的旅客越来越少。交通运输部数据显示,全国公路营业性客运量在2012年达到顶峰355.7亿人次,而2021年这个数字只有50.87亿人次,是2012年的约1/7。

当高铁线路密织,网约车、顺风车当道,长途客运这个昔日的传统行业,如何不断求索变革,找到一条通往下一个春天的路?



出行选择多元化 长途客运客流减少

站在杭州客运中心站二楼办公区,杭州长运站场公司副总经理周伯年带着本报记者朝下望:半个候车大厅已经出租用作篮球培训,来“以商养站”。七八年前,大厅里旅客坐得满满当当。“现在站里旅客平均每天1000来人,而旁边的地铁站,一天的人流量都有两万多。”

周伯年是个“老客运”,见证了客运站的兴衰:“年景好的时候,一条线一辆车每年能带来上百万元收入。”

随着高铁网络越织越密,道路客运的生存空间越来越逼仄。从前的客运站是“一头连接着城市,一头连接着农村”,可如今在经济活跃地区,不管哪一头都跟高铁连上了;连得不够紧的,地铁公交来帮忙,顺风车私家车再补位。

客运,在出行选择多元化的今天,仿佛已经成了最后一个选项。“客运站,是不是要消失了?”唱衰客运站的声音,开始不绝于耳。

杭州长运副总经理王如策,这些年一直在研究市场,重新审视行业现状:“我在客运站看到就是这样的情况,比如早上8:30从中心站出发去绍兴,下午1点,不管有没有客都回到杭州,跑一班浪费一班,回来车子一停,等下班!”



杭州客运中心站一角 好摄之友@打工仔

重站轻服务的老观念 亟须扭转

早上五六点就出发,33辆大巴车赶在了8点前,把来自新昌、千岛湖、桐庐、天台、浦江等许多周边县市的四五百位旅客,稳稳当当地放在了浙大邵逸夫医院、浙大一院、浙大二院、浙大妇院、浙大儿院的门口。旅客们顺顺利利地赶上了省级大医院的第一波就诊,而大巴就近找个停靠地,准备等待旅客们就诊完毕,再一批批地把他们带回家。

这是去年12月起,杭州长运联合周边县市客运公司共同推出的“医疗专线”,车票钱却跟城际间大巴价位一样,一分不加!80%的实载率很多都是“老客”。区别于以往“打车-高铁-公交”的复杂组合模式,33辆“定制大巴”带来的“一站式幸福”着实圈粉了一众“就医刚需族”。

“马路那么宽,客运可以门到门,这是高铁能比的吗?别说今天,就是再发展十年二十年,大巴也不可能被高铁替代。”交通专家徐康明对记者说,“国内客运亟须做的就是扭转‘重站轻服务’的固有观念。铁轨不能修到家,但路是到家的;高铁得排个时刻表,火车没办法同轨并排开,但路是宽的啊!”传统的“定时定站定线路”,已越来越不适应人们出行的需求。

“我们通过调研发现,通过定制化场景化的方式,提供多点到门的一些服务更受旅客青睐。”杭州长运客运总公司常务副总经理黄吉临如是说。“今后我们的客运站除了现有的枢纽站以外,还会衍生出各种形式、不同规模的驿站,生长在城市的街街小巷。”

一部分大型客运站变成了数不清的“驿站”,而另外一部分,则扎根在各大重要交通枢纽:

上海虹桥交通枢纽是业内公认的“巨无霸”综合性交通枢纽,其包含了航空、高铁、城铁、高速公路、磁浮、地铁、公交等“轨、路、空”多种交通方式。作为普通乘客出行,无论是乘飞机抵达虹桥机场,还是搭京沪高铁列车抵沪,都可以方便地换乘轨道交通、长途汽车或者公交车,其间步行换乘距离约为200米。上海虹桥客运西站,位于虹桥交通枢纽最西侧,与虹桥机场、虹桥火车站紧紧相依,2010年与虹桥枢纽同步投运,是上海一级长途客运站。

而杭州火车东站公路汽车站,直接把站设在了东枢纽东广场,每逢节假日火车一票难求时,长途大巴及时增加班线;对高铁没有触及的地区,增设线路,承接到站旅客同站换乘大巴。

未来,杭州火车西站也计划引入客运大巴这种交通服务,具备旅游集散的功能。

当“定点、定线”变成了“定制”,国内客运业正在上下求索,试图扭转颓势。

通往春天的“路” 究竟在何方

市场对客运的需求,真的没了吗?丢失的客流,还能回来吗?

“道路客运的衰退,是必然趋势。参照发达国家,都经历过客运走向衰退的过程。”同济大学交通运输工程学院教授、中国公路学会常务理事陆键在采访中表示,找准定位是走出困境的关键。“目前国内长途大巴价格与高铁相比没有优势,如果要继续生存下去,首先要明确定位,服务对象应该是低收入人群。”

“以美国唯一长途客车公司为例,‘灰狗’公司的大客车遍及美国城乡各地,班次很多。采用接力的形式把旅客一站接一站地运往远方。中途有很多站点,如果中途下车玩一天,第二天再去坐车不会增加额外的费用,都是包含在整体票价中。很多人旅行,比如从洛杉矶到纽约,只要买一张票,中途可以下车无数次,在中间站点重新上车,无需再买第二张票”。

陆键还认为,未来不可能会有很多长运公司,可能就是一家或者全国几家大型客运公司,这样的好处是在统筹资源、降低成本的同时,可以制定服务标准,提升品质。

与陆键不谋而合,杭州长运副总经理王如策对“行业需要整合”深有体会,甚至更真切:“浙江省内200多个车站,信息无法共享。比如杭州长运的大巴在绍兴,可绍兴并不知道,它不可能帮我们组织返程客源,而是自己再开一班到杭州。”

就浙江而言,有数字化改革优势,如果政府建立网络平台,把所有车辆、司机以及维修、保养服务等要素集成,可以更优地配置资源。而整合后的资源可以接入高德、飞猪、携程等应用,更好地匹配市场需求。

浙江省道路运输协会秘书长甘祖德,曾呼吁将客运和公交整合。“行业相近,但不相往来,甚至还有矛盾……而两大行业整合,车辆、停靠站点、客源都可以统筹配置”。

探索企业改革出路,往往最让王如策束手束脚的就是“政策限制”:服务形式单一、安保要求严苛、营运成本高、车归站人归点……如果想要行业突围,这里每一条都需要突破。

“以前的好日子不可能重来!当下,我们必须摆脱路径依赖、走出传统思想的困扰,勇于自我变革……其实,创新不在天边,就在我们身边,只是我们需要拾知于市场、问计于顾客。如果仍固守传统、抛弃我们的不是时代,是自己。”在王如策看来,市场的严冬里,行业被激发出了前所未有的求生欲,如果政策加以突破和扶持,客运行业有望迎来涅槃重生。