

重庆交通公众出行信息服务的 发展历程与探索

近年来，随着社会经济的发展，人们生活水平的提高，交通基础设施建设的不断深入，我国民用汽车保有量和国内驾车旅游规模都将明显增加，随着汽车逐渐进入家庭，人们对安全、方便、快捷的公众出行信息服务的关注越来越多，需求越来越迫切，期望值越来越高。集中反映交通需求层面和人文层面的公众出行信息服务已经成为交通信息化建设的焦点。

- 一、发展历程简述与部分成果展示
- 二、机遇挑战与困惑
- 三、下一步的思考

需求推动推动服务变革

2008 年

“一部电话打开一扇服务的窗口”
被动式服务/探索服务

96096 团队



专业

年轻

有梦想

专注

2008年，由原重庆市交通信息中心（现更名为重庆市交通运行监测与应急调度中心）统一筹建重庆市交通服务热线96096。热线由交通调度总中心及各行业单位、重点企业、区县等**21个**联动分中心组成，目前共计**223人**（含120个席位）。

需求推动服务变革

2008年 “一部电话打开一扇服务的窗口”

人工服务、语音导航（IVR）、电话自动语音（TTS）、等多种形式，为重庆市民提供实时、优质、高效多元化的服务。



服务方式

运行机制



热线采取“集中与分散受理相结合，分级分部门处理，全程监督回馈”的运行模式，为市民提供**7×24小时**交通咨询、投诉、求助、救援等服务。

需求推动推动服务变革

2008 年

“一部电话打开一扇服务的窗口”

所获荣誉



2009.3. 重庆市交通服务热线96096获市交委颁发的2008年度**委级巾帼文明岗**；

2009.10. 重庆市交通服务热线96096获2008-2009年度**市级青年文明号**称号；

2010.5. 重庆市交通服务热线96096获市妇联颁发的**市级巾帼文明岗**称号；

2011.3. 重庆市交通服务热线96096获重庆市总工会颁发的**市级重庆五一巾帼标兵岗**称号；

2011.3. 重庆市交通服务热线96096获中华全国妇女联合会、全国妇女“巾帼建功”活动领导小组联合颁发的**国家级巾帼文明岗**；

2012.6. 重庆市交通服务热线96096获重庆市交通委员会颁发的2011年度委级交通行业创先争优**“群众满意窗口”**。

移动互联网的盛行

2011年 “一部手机打天下”
主动式服务/尝试自己做服务

重庆交通APP



重庆交通APP由重庆市交通运行监测与应急调度中心受市交委委托，于**2012年**开始建设，**2013年6月**上线运行。

重庆交通APP以当前的交通信息资源和行业单位建设的出行服务系统为**基础**，以为广大市民及外来民众提供便捷出行服务为**目的**，打造的一款集路况发布、客运班次、公交电子站牌、高速公路信息、轨道换乘、铁路票务、航空到离港、自驾等功能服务于一体的**重庆智能交通移动应用终端**。目前下载数为**12万次**，累计实现服务约**100万次**。

移动互联网的盛行

2011年 “一部手机打天下”



重庆交通APP助您全方位掌握重庆交通实时出行动态，为您提供及时、准确、全面的交通服务资讯，助您避开拥堵路段、缓解候车焦虑、掌握城际出行票务、分享全媒体路况。

“互联网+”时代的来临

2013 “社交平台与出行信息服务的相互融合”
互动式服务/利用和融合别人的服务



重庆交通依托移动互联网，为公众提供**覆盖铁、公、水、空等**出行方式的贴心服务。

通过微信服务将原有单纯的电话语音服务丰富为基于文字、图片、视频甚至空间位置的**全媒体服务**；将传统的被动响应服务提升为基于个性化订制需求的**主动服务**；将简单的咨询投诉类服务，拓展为具有长途汽车购票、公交到站提醒、航班信息、火车信息、违章查询、道路站场实况视频截图等**更贴近公众实际的服务**。

此外，还全国首创，将微信服务与交通服务热线相融合，为微信用户提供**7×24小时**的人工服务。

新媒体引发的服务多元化

2015
“新媒体加入公众出行信息服务的阵营”

透明式的服务/通过合作提升服务



重庆交通微博是重庆市交通委员会的官方微博，由重庆市交通运行监测与应急调度中心承办，现目前拥有粉丝人数**51万**。微博话题栏目以高速路况发布、交通新闻、出行提醒、交通知识为主，将交通行业各类信息以微博平台传递给广大市民，方便市民出行。

重庆交通微博荣获**全国十大交通政务微博**、**重庆十大政务微博**等荣誉称号。

随着社会经济的进一步发展，城市化机动车化进程的加快，交通供需矛盾日益突出，交通问题会越来越引起社会各界的关注，与道路基础设施的发展相比，相对起步较晚的交通信息服务将有更大的发展空间，这标志着公众出行信息服务建设在今后的几年中仍将是交通信息化建设的重点内容。

重庆交通行业公众出行信息服务起步早、涉及面广、可挖掘的潜力巨大

为了做好服务我们一直在关注三个方面问题：

1、服务内容 2、服务渠道 3、服务对象

三者相辅相成，构成有机的统一整体，其最终的表现就是“服务效果”。

跨专业，跨领域： “内容提供”、“渠道服务”、“市场营销” 一己之力如何应对？



出行信息服务产品泛滥，政府主导的出行
信息服务何去何从？



合作将成为新常态 与其孤军奋战 不如携手发展

改变以政府为主导的服务模式，通过市场化的手段去建设和运营，将是重庆交通公众出行信息服务应对“互联网”时代挑战的重要举措。



其实无论是市场化主导的服务还是政府公益服务，其为用户提供服务的过程是一致的，区别仅是对结果的关注点有所不同，但事实上两者并不存在对立矛盾或竞争关系。

因此，为了达到做好服务的目标，目前应该研究的不是谁应该做什么，谁不应该做什么的问题，而是努力构建某种规则，形成合力，共赢合作。

市场化主导的服务如何与政府主导的服务相互融合？

将资源开放出去，交由市场提供服务！

自己投资建设并运营服务！

将所有权与经营权剥离，引入市场参与服务！

设计阶段：

在构想某项服务的初期就需要引入企业协助政府定位市场需求，研究和确定发展规划。同时，着手对潜在的合作伙伴进行考察和评估。



建设阶段：

通过资源配置的方式由政府牵头，企业协作共同实现服务需求。在充分保障公益服务的前提下，尽可能为市场化运营做准备。



营运阶段：

确定合作伙伴，通过服务外包等形式将服务产品的所有权和经营权进行分离，在充分体现政府服务存在和一定营销规则的前提下开展市场化运营。

这时政府可由前台转移至后台，由服务提供方转变为内容提供方和服务监督方。



出行信息服务政企合作是趋势，
也是未来发展方向。

市场化运营和政府公益服务的融合将有效保障服务的延续性。

政企合作中，政府应当在不同阶段扮演不同的角色，让专业的人做专业的事。

谢谢！