

世界银行贷款哈尔滨高寒城市智能公交建设项目

社会评价报告

Social Assessment Report of Harbin Cold Weather Smart Public Transportation System Project

河海大学

二〇一三年十月

目 录

表目录	VIII
图目录	X
1 前言	1
1.1 项目简述	1
1.2 社会评价的任务与目标	4
1.2.1 社会评价的任务	4
1.2.2 社会评价的目标	4
1.3 社会评价的依据	5
1.4 本项目社会评价工作范围及主要内容	7
1.4.1 本项目社会评价工作范围	7
1.4.2 本项目社会评价主要内容	7
1.5 现场调查过程	8
2 社会经济背景及项目概况	13
2.1 项目区社会经济背景	13
2.1.1 项目区概况	13
2.1.2 妇女儿童	15
2.1.3 残疾人	17
2.1.4 老年人	17
2.1.5 流动人口	18

2.1.6	贫困	19
2.1.7	少数民族	19
2.2	项目区范围	20
2.2.1	征地拆迁直接影响区	20
2.2.2	项目受益区	23
2.3	城市规划和相关政策对项目的作用和影响	27
2.4	政府在项目中地位和作用的分析	30
2.4.1	政府履行管理职能的评价	30
2.4.2	政府公共投资者地位和作用的评价	32
3	社会影响分析	33
3.1	项目的经济层面影响	33
3.1.1	区域经济	33
3.1.2	居民收入及分配	33
3.1.3	就业	35
3.1.4	基础设施与社会服务	35
3.1.5	城市化	36
3.1.6	弱势群体	37
3.2	项目的社会层面影响	37
3.2.1	社会环境	37
3.2.2	文化遗产	38
3.2.3	宗教、祭祀场所	38
3.2.4	特殊影响分析	39

3.3	项目的环境影响	41
3.4	项目的其他影响	41
4	利益相关者分析	43
4.1	主要利益相关者的识别	43
4.1.1	利益相关者的识别	43
4.1.2	利益相关者的类别与分析	45
4.2	主要利益相关者的需求	47
4.2.1	哈尔滨市政府	47
4.2.2	哈尔滨高寒城市智能公交系统建设项目领导小组以及哈尔滨市项目管理办公室	48
4.2.3	政府其他机构	49
4.2.4	项目执行机构	50
4.2.5	受影响人群	51
4.2.6	公共交通出行者	51
4.2.7	特殊人群	53
4.3	项目对利益相关者的影响分析	57
4.3.1	哈尔滨市政府	57
4.3.2	项目办	57
4.3.3	政府其他机构	58
4.3.4	项目执行机构	58
4.3.5	受影响人群	58
4.3.6	公共交通出行者	58
4.3.7	特殊人群	59

5	社会相互适应性分析	60
5.1	不同利益相关者与项目的社会互适性分析	60
5.2	项目与当地组织、社会结构的社会互适性分析	63
5.2.1	与当地组织的社会互适性	63
5.2.2	与社会结构的社会互适性	68
5.3	项目与当地技术、文化条件的社会互适性分析	69
5.3.1	当地技术是否满足项目需要	69
5.3.2	文化条件是否与项目相冲突	71
6	社会风险分析	72
6.1	社会风险的识别	72
6.1.1	项目前期社会风险	72
6.1.2	施工期社会风险	73
6.1.3	运营期间社会风险	76
6.2	规避和防范措施	81
6.2.1	项目前期的风险规避措施	81
6.2.2	施工期的风险规避措施	82
6.2.3	运营期间的风险规避措施	84
7	项目可持续性分析	87
7.1	社会效益可持续性分析	87
7.2	财务可持续性分析	89
7.3	技术和机构可持续性分析	91
7.4	经济可持续性分析	92

8	社会管理计划及实施	94
8.1	项目社会管理计划	94
8.1.1	制定项目移民安置政策框架	94
8.1.2	减缓项目施工期间的社会风险	94
8.1.3	减缓项目运营期间的社会风险	96
8.1.4	制定交通安全管理计划	96
8.1.5	弱势群体(老弱病残孕等)照顾计划	97
8.1.6	利益相关者参与计划	97
8.1.7	相关政府部门的前期参与	104
8.1.8	交管局的前期参与	105
8.1.9	交通运输部门的前期参与	105
8.1.10	普通城市居民的前期参与	106
8.1.11	弱势群体的前期参与	107
8.1.12	抱怨与申诉	107
8.2	社会管理计划实施	110
8.2.1	机构安排及能力建设	110
8.2.2	实施计划	115
8.2.3	突发事件应急预案	116
9	社会管理计划实施监测评估	118
9.1	监测机构	118
9.2	监测的步骤及内容	118
9.2.1	监测的步骤	118

9.2.2 监测内容	119
9.3 指标体系	119
9.4 监测评估报告	121
10 结论与建议	122
10.1 结论	122
10.1.1 项目的建设将促进当地的可持续发展	122
10.1.2 绝大多数居民支持本项目的建设	122
10.1.3 本项目的实施将有利脆弱群体的发展	122
10.1.4 公众参与制度已经初步建成	122
10.1.5 项目对少数民族不会产生负责影响	123
10.2 建议	123
10.2.1 宜进一步加强公众参与	123
10.2.2 增强项目信息的透明度	123
10.2.3 进一步促进反贫困的措施及建议	123
10.2.4 对具体项目建设内容方面的建议	124
10.2.5 建设中环境影响的缓解措施建议	128
10.2.6 加强公交系统统一管理的建议	128
附件 1 项目社会调查问卷	130
附件 2 出租车司机社会调查问卷	138
附件 3 交通警察社会调查问卷	141
附件 4 外来人口社会调查问卷	148
附件 5 公交车司机社会调查问卷	151

附件 6	社会评价问卷调查汇总	155
附件 7	第一次公众参与会会议记录	237
附件 8	第二次公众参与会议记录	239
附件 9	访谈地点：哈尔滨市虹桥初级中学	240
附件 10	访谈地点：哈尔滨市虹桥第一小学	242
附件 11	访谈地点：哈尔滨市华兴小学	243
附件 12	哈尔滨市老龄委座谈会	244
附件 13	哈尔滨市道里区残疾人座谈整理	247
附件 14	哈尔滨市低保群体座谈会	250
附件 15	哈尔滨市妇女座谈会	251
附件 16	哈尔滨市妇女座谈会 2	253
附件 17	黑龙江飞翼客运有限公司座谈整理	256
附件 18	黑龙江龙运现代有限公司（出租车）访谈整理	258

表目录

表 2-2	项目区妇女人口基本情况.....	15
表 2-3	哈尔滨市儿童入学基本情况.....	16
表 2-4	哈尔滨市人口状况	18
表 2-5	哈尔滨市社会保障情况表	19
表 4-1	利益相关者识别工作具体内容.....	44
表 4-3	低保户对城市交通基础设施的需求.....	54
表 4-4	残疾人对城市交通基础设施的需求.....	55
表 4-5	老年人对城市交通基础设施的需求.....	56
表 4-6	哈尔滨市残疾人事业“十二五”发展规划纲要.....	59
表 5-1	利益相关者与项目互适性分析.....	60
表 5-2	哈尔滨市公共汽车总公司座谈内容整理.....	63
表 5-3	与黑龙江飞翼客运有限公司座谈整理.....	66
表 5-4	哈尔滨市前期项目准备研究阶段拟聘用专业人士表.....	69
表 6-1	各种施工机械设备的噪声值	75
表 6-2	促使改乘公交车的原因	78
表 6-3	促使不乘坐公交车的原因	79
表 7-2	各种交通工具能源消耗比较	89
表 7-3	各子项目资金预算表	89
表 8-1	社区参与项目的原则框架	98
表 8-3	综合问卷的样本量分布	106

表 8-4	世行贷款项目抱怨与申诉登记表.....	109
表 8-6	项目社会管理实施计划	115
表 9-1	监测指标体系构成略表	119

图目录

图 1-1	项目组成框架图.....	Error! Bookmark not defined.
图 2-1	香滨路枢纽站拟建场址现状	22
图 2-2	群力第一大道公交首末站拟建场址现状.....	23
图 2-3	和谐大道公交首末站拟建场址现状.....	23
图 4-1	利益相关者识别过程	44
图 4-2	部分座谈会照片	54
图 5-1	社评组与哈尔滨市智能公交系统项目相关单位座谈.....	61
图 5-2	哈尔滨市建立公交专用道的必要性分析.....	62
图 5-3	哈尔滨市建立公交专用道的态度分析.....	62
图 5-4	与哈尔滨市公共汽车总公司及黑龙江飞翼客运有限公司座谈.....	63
图 6-1	市民对现有票价的评价	77
图 6-2	市民对项目建成后票价的希望.....	77
图 8-1	哈尔滨市残联\老龄委座谈照片	107

1 前言

1.1 项目简述

随着哈尔滨城市的发展，机动车迅猛增加，以城市拥堵为最典型特征的城市交通问题的日益凸显，要求尽快拿出应对良策。哈尔滨市委市政府根据《哈尔滨市国民经济和社会发展第十二个五年规划》精神，从交通可持续发展的实际需求出发，确立了优先发展公共交通的战略，提出构建面向高寒地区大型城市智能公共交通系统，通过可持续交通建设带动实现区域经济社会、城市环境及城市发展的可持续性。

为此，哈尔滨市政府拟向世界银行贷款，开展世界银行贷款哈尔滨高寒城市智能公交建设项目（以下简称本项目）。本项目的总体目标是以科学发展观为指导思想，面向高寒地区大城市，通过大力发展以低能耗、低污染、低土地占用、低出行费用和财政负担为特征，以人为本、公交导向、高效安全、低碳环保、经济便捷的可持续公共交通体系，积极应对高寒气象与城镇化、机动化叠加所产生的城市交通问题，促进城市交通的可持续发展，为高寒地区大城市公共交通的可持续发展提供可实施、可借鉴、可复制、可推广的成功实践和案例，进而黑龙江省实现经济振兴提供重要交通保障。

本项目总投资 142736.06 万元，其中世行贷款 61350.00 万元，哈尔滨市政府内配资金 81386.06 万元，占项目总投资的 57.02%。项目涉及部门有哈尔滨市发展和改革委员会、市财政局、市住房和城乡建设局、市交通运输局、市公安交通管理局、市城市建设投资集团有限公司、市供排水集团等相关单位。

项目拟包括下列几方面：

一、公交优先走廊建设项目，本项目包括友谊路公交优先走廊（公路大桥—通港街）、红旗大街公交优先走廊（东直路—进乡街）和新阳路公交优先走廊（乡政街—金城街）。主要建设内容包括公交走廊的道路工程、排水工程、绿化工程及其它附属工程等；

二、公共交通基础设施建设项目，包括：（1）公交基础设施建设，分别建设香滨路枢纽站、和谐大道公交首末站以及群力第一大道公交首末站；（2）公交车辆采购，采购 200 辆环保节能公交车；（3）公交智能化建设；

三、交通管理与安全建设项目，包括：公交优先及道路安全系统控制系统建设，公交优先及道路安全监控及执法系统建设，公交优先及道路安全指挥调度中心建设；

四、道路维护与应急响应建设项目，包括：公交优先道路及地理信息管理系统建设，公交优先道路维护设备购置，以及交通安全特种车辆购置；

五、机构能力建设项目，包括：城市交通建设项目融资与公共交通改善策略研究、高寒城市恶劣天气综合应急管理策略研究、公交及安全管理人员培训、项目管理机构能力加强，以及国内外调研与培训。

本项目结构及项目逻辑框架图参见图 1-1。

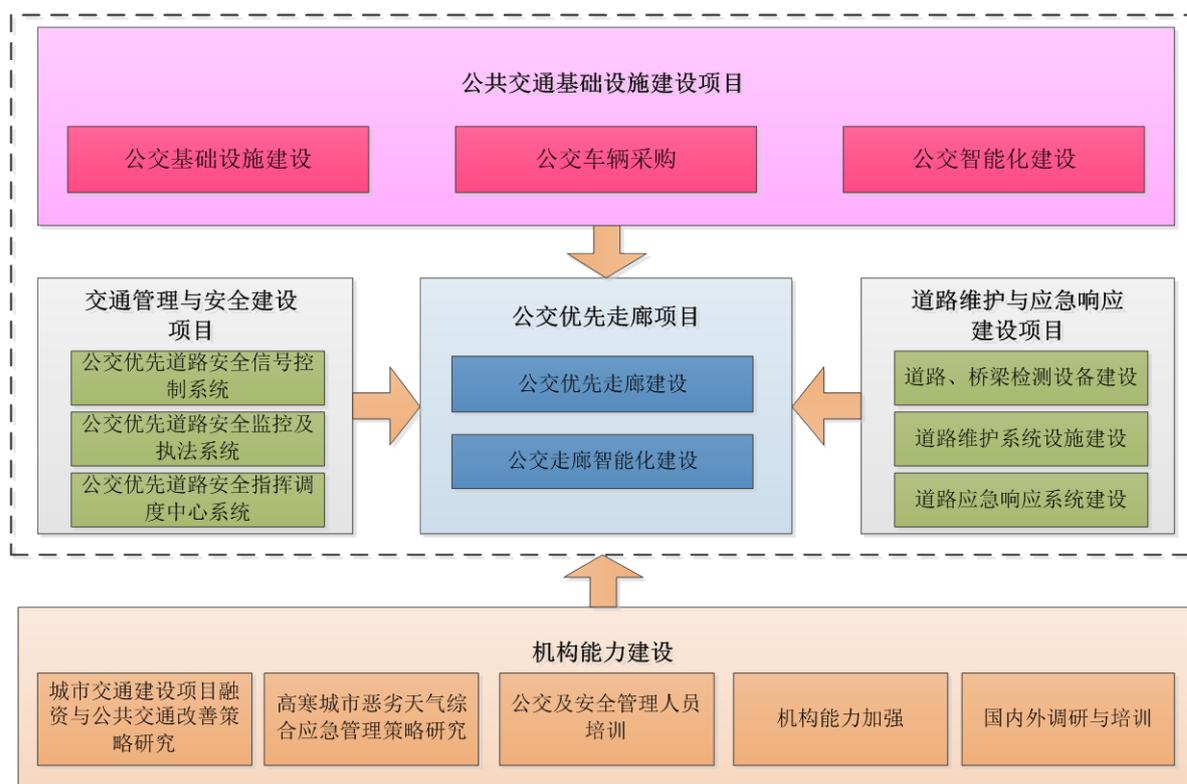


图 1-1 项目结构及项目逻辑框架图

为切实做好世行贷款哈尔滨高寒城市智能公交系统项目建设工作，哈尔滨市人民政府成立项目建设领导小组，由哈尔滨市发改委、市建委、市交通运输局、

市财政局、市规划局、市国土局、市城管局、市公安交管局、市交通集团、市城投集团主要领导构成。项目建设领导小组下设项目建设管理办公室，设在哈尔滨市交通运输局。本项目组织机构情况参见图 1-2。

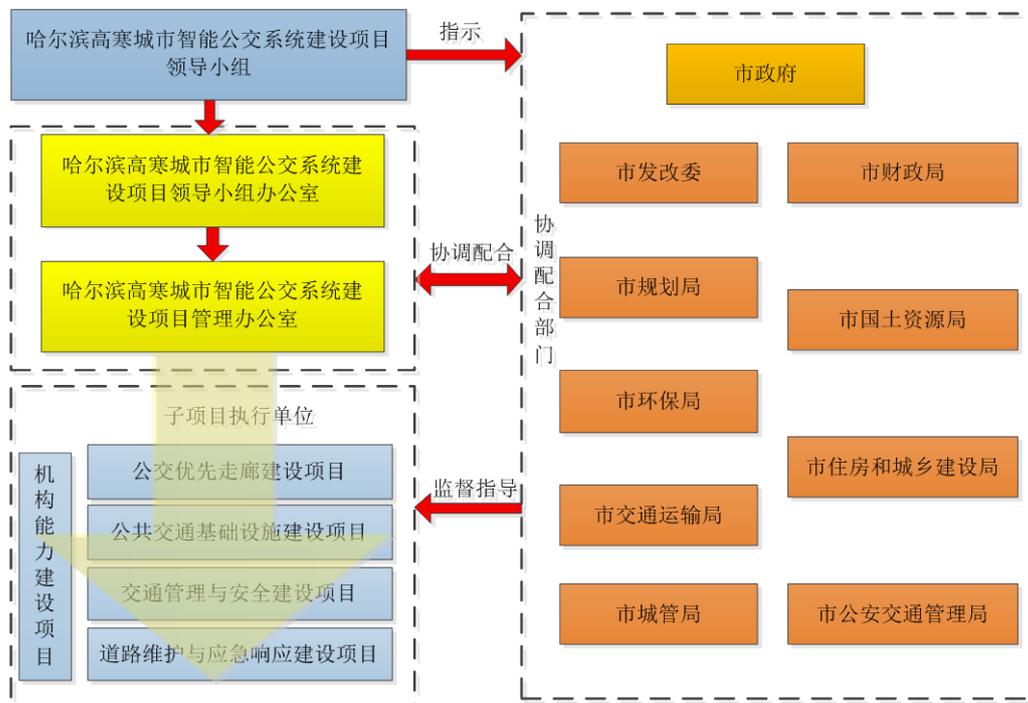


图 1-2 项目组织机构图

建设周期为 5 年，从 2014 年 1 月至 2018 年 4 月，共计 52 个月。

本项目受益区为黑龙江省哈尔滨市，但具体项目内容集中在哈尔滨的中心城区¹。

¹哈尔滨中心城区指哈尔滨市南岗区、道里区、道外区、香坊区、平房区、松北区的行政辖区。



图 1-3 哈尔滨市地理位置图及行政区划图

1.2 社会评价的任务与目标

1.2.1 社会评价的任务

- 一、调查了解项目区社会经济状况；
- 二、识别项目利益相关者，开展项目互适性分析；
- 三、识别项目实施过程中及运营期间可能产生的正负方面的影响，特别关注项目对弱势人群及目标人群的影响以及他们对项目的诉求；
- 四、设计广泛而有效的公众参与方式与渠道，制定项目信息公开以及公众参与计划，使得各利益相关者能有效参与项目全过程，并把他们的合理建议和要求及时纳入项目设计里，以期更好实现项目包容式发展的目标；
- 五、提出消除或减少项目负面影响的措施及社会管理计划以及社会风险监测方案；

1.2.2 社会评价的目标

社会评价的主要目的是识别项目可能产生的各种社会影响和社会风险，提出消除或尽量减少因项目的实施所产生的社会负面影响和增加正面社会影响的措

施和建议；在项目准备过程中，采取参与式的方法，倾听不同利益群体的诉求和希望，实现项目能惠及更多不同利益相关者，促进项目区的包容式发展；使项目的准备、设计、建设和运营管理符合项目所在地区的社会经济发展目标、当地具体情况和目标人群的具体发展需要，为项目地区的人民提供更广阔的发展机遇，提高项目实施的社会、经济、环境效果，并使项目能为项目地区的区域社会发展目标做出贡献，促进人口、社会、经济与环境的协调发展；同时，也是为了更好地落实世界银行的安全保障政策和该政策中所规定的工程项目受影响人群的各项权利，更好地贯彻执行我国“五位一体²”的科学发展的国策。

1.3 社会评价的依据

本项目社会评价坚持以人为本的发展观，坚持客观、公正、公平，依法、民主、科学原则，力求项目社会风险最小，项目社会效益最大。

本项目的社会评价以国家、黑龙江省、哈尔滨市的相关法律、法规、政策以及世界银行社会发展政策为依据，以世界银行提出的“五个着眼点”，即社会多样性和社会性别；机构、法规和行为；利益相关者；参与；社会风险作为项目社会分析的重点，采用全过程、参与式、多视角的评价方法循序渐进地开展。具体依据如表 1-1 所示。

表 1-1 社会评价依据表

类别	名称	颁布实施时间
世	世界银行业务手册——OP/BP 4.12 《非自愿移民》	2001 年 12 月
行	世界银行业务手册 - - 业务政策 OP4.10 《少数民族》	2005 年 7 月
政	世界银行业务手册——OP 4.00 《试点利用借款国制度处	2005 年 3 月

²“五位一体”是中共中央十八大报告的“新提法”之一，意指经济建设、政治建设、文化建设、社会建设、生态文明建设协调发展。

类别	名称	颁布实施时间
策	理世行资助项目下的环境和社会安全保障问题》	
	世界银行业务手册 - - OP 4.11 《文物》	1999 年 8 月
	世界银行中国贷款项目移民监测评估业务指南 (讨论稿)	2000 年 6 月
中 国 法 律 法 规	《中华人民共和国土地管理法》	2004 年 8 月
	《中华人民共和国环境保护法》	1989 年 12 月
	《中华人民共和国水污染防治法》	2008 年 2 月
	《中华人民共和国妇女权益保护法》	1992 年 10 月 1 日
	《中华人民共和国政府信息公开条例》	2007 年 1 月
	名称	编制单位
行 业 文 件	《中国投资项目社会评价指南》	中国国际工程咨询公司
	《投资项目可行性研究报告》	中国国际工程咨询公司
项 目 资 料	哈尔滨市总体规划	
	哈尔滨市国民经济和社会发展第十二个五年规划	
	哈尔滨市“十二五”环境保护规划	
	《哈尔滨高寒城市智能公交系统建设项目项目建议书》	哈尔滨市国际工程咨询中 心 北京中咨海外咨询有限公

类别	名称	颁布实施时间
		司
	《哈尔滨高寒城市智能公交系统建设项目项可行性研究报告》	哈尔滨市国际工程咨询中心 北京中咨海外咨询有限公司
	《哈尔滨高寒城市智能公交系统建设项目环境影响评价》	黑龙江省环科院

1.4 本项目社会评价工作范围及主要内容

1.4.1 本项目社会评价工作范围

本项目社会评价范围为项目的影响区和受益区。本项目的受影响区为哈尔滨市主城区³，受益区为整个哈尔滨市。对受影响区，主要调查分析项目对该区域及该区域人群产生的负面影响的类别、负面影响的程度、减少影响的措施及建议；对项目的受益区，主要调查分析项目建设给该区域及该区域人民所带来的正面效益并使这些效益最大化。为达此目的，需要对项目区的主要社会问题进行调查与研究，包括项目地区社会经济状况、社会经济问题、社会保障政策以及项目区管理执行机构职责履行等情况进行调查和分析，具体地说有社会性别问题、民族宗教问题、弱势群体问题、环境问题、就业问题、社会保障问题以及项目选址可能涉及的征地拆迁问题等都是本项目区社会评价的范围。

1.4.2 本项目社会评价主要内容

本项目社会评价主要包括：社会分析（项目产生的社会影响分析、利益

³指哈尔滨市道里区、道外区、南岗区、香坊区、平房区、松北区、呼兰区规划的城市建成区。

相关者分析，社会相互适应性分析，项目社会风险分析，项目可持续性分析），项目建设中政府公共职能评价，社会管理计划与实施监测评估等。

本项目有利的社会影响主要表现为：项目的产出是城市重要公共基础设施，是城市生产、城市经济和社会发展的基本要素。项目建设能保障哈尔滨市公共交通方面的供给，改善哈尔滨市公共交通状况，提高人们的生活水平和生活质量，促进经济社会的发展。

本项目不利的社会影响主要表现为：会使项目范围内的居民、村民、企事业单位等不同利益群体受到负面影响；随着市政基础设施建设水平和产品质量标准的逐步提高，会带来社会服务或公共产品价格的变化，可能增加城市贫困人群或弱势群体的经济负担。

本项目社会评价的要点为：了解项目受益人群对项目建设的感受、态度和需求（特别是冬季严寒季节公共交通需求），了解他们的支付意愿和支付能力；应关注项目可能涉及的征地拆迁和移民安置活动，分析评价项目对受损群体产生的负面影响，提出合理的补偿措施和途径；在公交产品升级提档过程中，对不同群体的支付意愿和支付能力进行分析，综合权衡公共交通费用问题；征求特殊群体（老、弱、病、残、妇女、外来人口等）对项目的意见和要求，在项目（站台、道路、信号、指挥系统等）设计中考虑并吸收他们的建议；对贫困人群或弱势群体要提供政策扶持，帮助他们减轻经济压力，使他们也能从项目中受益。

1.5 现场调查过程

受哈尔滨市交通局（前期为哈尔滨市城市建设投资集团有限公司）委托，河海大学公共管理学院承担了本项目的社会评价工作。项目社会评价小组于 2013 年 3 月 19 日至 3 月 30 日进行了第一次现场调研工作。

调查的目的是对目标利益相关者的出行状况、交通安全意识及教育意愿、交通基础设施的建设意愿以及他们对项目的看法等。确定项目的主要利益相关者及其与项目之间的相互作用，包括拟建项目将对他们产生何种影响，以及他们可能给项目施加的影响。

现场调查期间，收集了部分官方数据及资料，开展了项目社会评价问卷调查、

机构访谈、座谈会，并且勘察了项目场址。

所收集的文献及资料包括：哈尔滨市近三年统计年鉴、哈尔滨市老龄人口、妇女人口等专项专据、最新的项目建议书及部分专项规划报告等。

问卷调查重点对项目拟建的 3 条公交优先走廊、首末站、换乘中心以及其他相关子项目范围内的居民、乘客、出租车司机、公交车司机和交通警察等进行了随机抽样调查。其中，共发放居民及乘客问卷 500 份，出租车司机、公交车司机及交通警察问卷各 30 份，外来人口问卷 50 份。问卷设计根据项目内容分别采用了开放式、封闭式和半开放半封闭式三种形式，力求准确、客观而全面地反映被调查者的意见。

现场调查期间，课题组组织了数次专题公众参与会（老人、妇女、残疾人等），先后与哈尔滨市交通局、财政局、民族及宗教事务局、民政局、老龄委、妇联、残联、教育局、公交公司（含国营和私营）、出租车公司等相关单位进行了座谈或专题访谈。

现场调查期间，采用参与式观察法走访并访谈 3 所沿线的中小学及部分潜在的敏感点（居民小区、宗教场所、医院、商场等）。

现场调查期间，还勘察了部份项目地址（首末站、公交走廊、枢纽站等）并与相关单位进行了专题讨论。社会评价小组通过问卷调查，不仅使得更多的人知道了项目的基本信息，而且还可以直接收集到居民的意见和建议；对项目选址所在地的考察，对于当地居民的访谈，更是获得了第一手资料，了解到了项目的直接利益相关者的情况、需求及建议；正确宣传了项目的目的和预期效果，打消了群众因为不了解而产生的担忧情绪。表 1-2 列出了项目详细的现场调查过程。

表 1-2 项目的现场调查过程

现场调查过程
(1) 2013 年 3 月 15 日-2013 年 3 月 30 日，问卷调查组开展问卷调查。
(2) 2013 年 3 月 19 日，公众参与会议

现场调查过程

哈尔滨市发改委、哈尔滨市发改委外资办、哈尔滨市城市建设投资集团有限公司前期部、哈尔滨市公安交通管理局、哈尔滨市交通运输局、哈尔滨市城管局和哈尔滨市规划局、哈尔滨市国际工程咨询中心、河海大学、黑龙江省环境保护研究院和黑龙江省环境科学设计研究院等部门相关人员参加了会议，会议介绍了哈尔滨高寒城市智能公交项目，讲解了各部门单位需要完成的工作。

(3) 2013年3月20日，第二次公众参与会议

哈尔滨市发改委、哈尔滨市发改委外资办、哈尔滨市城市建设投资集团有限公司前期部、各委办局代表(民宗局、妇联、民政局、残联、老龄委、旅游局、国土资源局、财政局、物价局、环保局、交管局、人力资源和社会保障局、教育局)、河海大学社评小组参与了此次会议。市发改委主任向与会代表介绍哈尔滨高寒城市智能公交项目，河海大学社评小组介绍社评工作，并安排对各部门走访的时间。

(4) 2013年3月22日上午，老年人座谈会

哈尔滨市老龄委维权处处长、副处长以及13位老年代表参与了此次会议。会议上老年代表针对他们乘坐公交车遇到的问题提出了建议。

(5) 2013年3月22日下午，中小学座谈会

走访哈尔滨市虹桥初级中学、哈尔滨市虹桥第一小学、哈尔滨市华兴小学。从各学校校长处了解学校现状、中小學生乘坐公交的需求以及存在的问题。

(6) 2013年3月25日，低保群体座谈会

市民政局科长、抚顺街道办科长、低保代表参与了此次会议。会议了解了低保群体对此项

现场调查过程

目的看法，以及他们对项目的建议。

(7) 2013年3月26日上午，妇女座谈会

道外区妇联主席、道外区妇联驻会副主席以及11名妇女代表参与了此次会议。11名妇女来自不同的岗位，从宏观和微观方面对项目提出了她们的看法和建议。

(8) 2013年3月26日下午，哈尔滨市公共汽车总公司座谈会

走访哈尔滨市公共汽车总公司。公司经理、公司运营信息部部长及公司各车队队长参与了此次会议。了解公司的基本情况、公司运营状况、对项目的看法以及希望得到解决的问题。

(9) 2013年3月27日上午，第二次妇女座谈会

来自不同岗位、有着不同文化程度、年龄跨度较大的12名妇女代表参加了此次会议。会议上她们就妇女的需求提出了很多想法和意见。

(10) 2013年3月27日下午，私营公交公司访谈

走访哈尔滨市飞翼客运公司。公司经理介绍了公司基本情况，运营存在的问题，对项目表示支持，同时也提出了一些建议。

(11) 2013年3月28日上午，残疾群体座谈会

市残联处长，道里区残联科长，区肢体残疾协会、盲人协会和聋人协会的主席及残疾人代表参与了此次会议。会议上残疾人代表就此项目针对不同残疾群体提出了他们的需求和建议。

(12) 2013年3月28日下午，首末站、枢纽站现场查看

在群力第一大道综合枢纽站、哈西3号公交首末站，一个枢纽站、香滨路公交场站进行

现场调查过程

现场查看，了解建设区周边情况。

(13) 2013 年 3 月 29 日，出租车公司访谈

走访黑龙江龙云现代有限公司。公司副经理介绍公司基本情况，并提出了合理的建议。表示道路建设和智能系统的建设对出租车公司的运营有很大的帮助。

2013 年 7 月 9 日，参加项目准备工作协调推进会，与可研与环评单位以及业主单位进行了沟通。

2013 年 7 月 19 日，收到更新版可研报告，根据新版可研报告更新了报告。

2013 年 8 月 1 日至 13 日，根据更新后的可研报告，对所变更的场址进行了补充调查并且再次更新了报告。

2 社会经济背景及项目概况

2.1 项目区社会经济背景

2.1.1 项目区概况

哈尔滨市位于东经 125°42'~130°10'，北纬 44°04'~46°40'，地处中国东北北部地区，黑龙江省南部，是黑龙江省省会。地处东北亚中心位置，被誉为欧亚大陆桥的明珠，是东北北部的政治、经济、文化和交通中心，东北四大中心城市之一，也是中国省辖市中陆地管辖面积最大、管辖总人口居第二位的特大城市。全市面积 5.31 万平方公里，辖 8 区 7 县，代管 3 个县级市。哈尔滨是中国著名的历史文化名城和旅游城市，素有“共和国长子”、“冰城”、“天鹅项下的珍珠”、“东方莫斯科”、“东方小巴黎”以及“冰城夏都”等美称。

哈尔滨位于中国最北端，是中国纬度最高、气温最低的大都市。四季分明，冬季漫长寒冷，而夏季则显得短暂凉爽。春、秋季气温升降变化快，属于过渡季节，时间较短。哈尔滨的集中降水期为每年 7 至 8 月，集中降雪期为每年 11 月至次年 1 月。年平均温度 3.6 ℃最冷的 1 月份，平均气温为零下 13.2 ℃零下 24.8 ℃最热的 7 月份，平均气温为 18.1 ℃ 22.8 ℃

2011 年，哈尔滨市全市共有 107 个街道办事处，765 个社区居委会，112 个镇政府，70 个乡政府，1883 个村民委员会。哈尔滨市区分为道里区、道外区、南岗区、香坊区、平房区、松北区、呼兰区、阿城区，2011 年八个主城区共有 107 个街道办事处，629 个社区居委会，33 个镇政府，7 个乡政府，484 个村民委员会。

2011 年，哈尔滨市地区生产总值为 4242.2 亿元，比上年增长 12.3%。其中第一产业实现增加值 447.2 亿元，增长 7.0%；第二产业实现增加值 1647.2 亿元，增长 14.4%；第三产业实现增加值 2147.8.0 亿元，增长 12.0%。非国有经济占全市地区生产总值的比重为 52.7%。三个产业所占比重由上年的 11.3: 37.8: 50.9 调整为 10.5: 38.8: 50.7。第一、二、三产业对 GDP 增长的贡献率

分别为 6.4%、44.2%和 49.4%。人均地区生产总值 42736 元，比上年增长 12.2%。

2011 年，全社会固定资产投资 3012.0 亿元。进出口总额为 51.2 亿美元，其中进口 22.6 亿美元，出口 28.6 亿美元。2011 年人均 GDP 达到 42736 元。2011 年，地方一般预算收入 300.3 亿元，比上年增长 26.1%。财政一般预算支出 557.1 亿元，增长 23.0%。城乡居民人均可支配收入为 20031 元，比上年增长 14.1%，农民人均纯收入 9608 元，增长 19.8%。

2011 年末，哈尔滨市全市人口为 993.27 万人，其中市区 471.52 万人，市辖县（市）521.75 万人。

表 2-1 哈尔滨市社会经济情况表（2009—2011 年）

序号	指标	单位	2009 年	2010 年	2011 年
1	户籍人口	万人	991.59	992.02	993.27
	其中：非农业人口	万人	477.01	475.77	476.45
2	GDP	亿元	3175.5	3664.9	4242.2
2.1	第一产业	亿元	399.1	412.7	447.2
2.2	第二产业	亿元	1148.2	1384.6	1647.2
2.3	其中：工业增加值	亿元	837.7	1021.6	1197.2
2.3	第三产业	亿元	1628.3	1867.6	2147.8
3	全社会固定资产投资	亿元	1892.1	2651.9	3012.0
4	工业销售产值	亿元	2874.0	3389.7	3904.9
5	社会消费品零售总额	亿元	1507.9	1770.2	2070.4
6	实际利用外资	亿美元	62202	70010	79404
7	地方财政收入	亿元	193.4	238.1	300.3
8	城镇居民人均可支配收入	元	15887	17557	20031

序号	指标	单位	2009年	2010年	2011年
9	农村居民人均纯收入	元	6776	8020	9608

2.1.2 妇女儿童

妇女占全国人口的半数，是经济社会发展的重要力量。在发展中维护妇女权益，在维权中促进妇女发展，是实现妇女解放的内在动力和重要途径。保障妇女权益、促进妇女发展、推动男女平等，对国家经济社会发展和中华民族文明进步具有重要意义。

儿童期是人的生理、心理发展的关键时期。为儿童成长提供必要的条件，给予儿童必需的保护、照顾和良好的教育，将为儿童一生的发展奠定重要基础。

哈尔滨市妇女儿童工作委员会是哈尔滨市妇女儿童工作的议事协调机构，负责协调推动各级政府及相关部门认真贯彻执行《中华人民共和国妇女权益保障法》、《母婴保健法》、《劳动法》等法律法规，实施《中国妇女发展纲要》、《中国儿童发展纲要》、《黑龙江省妇女发展规划(2011-2015年)》、《黑龙江省儿童发展规划(2011-2015年)》，切实保障妇女儿童的合法权益。

2011年项目区的性别比(以女性为100,男性对女性的比例)为101.62:100。

表 2-2 项目区妇女人口基本情况

县(市)	2009年		2010年		2011年	
	女性户籍人口	女性户籍人口比例	女性户籍人口	女性户籍人口比例	女性户籍人口	女性户籍人口比例
全市	4889692	49.3%	4910734	49.5%	4926464	49.6%
市区	2360269	49.7%	2368029	50.2%	2372150	50.3%
南岗区	504942	49.9%	503878	51.2%	505416	50.7%
道里区	362193	50.8%	363760	50.5%	367678	51.4%

县(市)	2009年		2010年		2011年	
	女性户籍人口	女性户籍人口比例	女性户籍人口	女性户籍人口比例	女性户籍人口	女性户籍人口比例
道外区	346489	50.3%	346437	50.4%	348708	50.6%
松北区	98965	48.8%	96624	49.5%	99056	49.8%
香坊区	374576	48.8%	385329	50.4%	379320	50.4%
平房区	79744	49.6%	80103	49.7%	79762	49.7%
呼兰区	304629	49.1%	304015	49.0%	305421	49.2%
阿城区	288731	49.6%	287880	49.5%	286789	49.5%

资料来源：哈尔滨市年鉴。

项目区各县已全面普及义务教育，并且制定出台了《哈尔滨市义务教育贫困学生助学金征集与使用管理办法》、《农村义务教育阶段贫困家庭学生免杂费、免费提供教科书和发给寄宿补助费的通知》、《关于城镇义务教育阶段享受最低生活保障政策家庭学生“两免一补”及家庭经济特别困难的进城务工就业农民子女享受助学金工作的通知》及《哈尔滨市进城务工人员义务教育阶段就学暂行管理办法》，出台了《关于大力推进职业教育改革与发展意见》，决定建立哈尔滨市中等职业教育贫困学生助学金。提高了适龄儿童的入学率，总体上消除了基础教育中的性别差异。根据哈尔滨市教育局的统计，2011 哈尔滨市共有各类学校 824 所，各级各类学校的入学人数为 1017075 人，小学和初中学生的入学率均达到 100%。下表 2-2 即为哈尔滨市儿童受教育的基本情况。

表 2-3 哈尔滨市儿童入学基本情况

教育	单位	2009年	2010年	2011年
在校学生数	人	997096	997980	1017075
普通高等学校	人	459122	471700	471652

教 育	单 位	2009 年	2010 年	2011 年
中等学校	人	238815	235383	230519
小学校	人	193510	190461	189480

2.1.3 残疾人

残疾人是指在心理、生理、人体结构上，某种组织、功能丧失或者不正常，全部或者部分丧失以正常方式从事某种活动能力的人。残疾人包括视力残疾、听力残疾、言语残疾、肢体残疾、智力残疾、精神残疾、多重残疾和其他残疾的人。据 2007 年 5 月 28 日第二次全国残疾人抽样调查报告，哈尔滨市共有各类残疾人 556,000 人，占全市人口的 5.72%。截止目前，哈市共有 190,946 位残疾人办理了残疾人证，其中视力残 19,066 人，占办残疾证总数的 9.98%；听力残 11,935 人，占办残疾证总数的 6.25%；语言残 2,898 人，占办残疾证总数的 1.5%；肢体残 123,413 人，占办残疾证总数的 64.6%；智力残 17,412 人，占办残疾证总数的 9.1%；精神残 10,597 人，占办残疾证总数的 5.54%；多重残 5,625 人，占办残疾证总数的 2.94%。

2.1.4 老年人

在中国，60 周岁以上的公民为老年人。截止到 2012 年年底，哈市户籍老年人口 154.23 万人，占哈市总人口的 15.52%。

2006 年，根据国家 21 部委《关于加强老年人优待工作的意见》、《黑龙江省加强老年人优待工作的意见》，结合哈市城市建设和经济发展实际情况，以第 147 号政府令发布了新的《哈尔滨市优待老年人规定》。对 60-69 周岁老年人发放红色《敬老优待证》；对 70 周岁以上老年人发放绿色《敬老优待证》，这些老人在乘坐公交车、进入公园和旅游景点、使用收费公共厕所等方面可享受一定的优惠政策。截止 2012 年末，《敬老优待证》累计发放 630525 个，其中 60—69 周岁 295380 个，70 周岁以上 335145 个。外地老年人持当地政府或者老龄工作机构发放的老年人优待证，可享受与哈市老年人同等优惠待遇。

2012年,哈尔滨市政府颁布《哈尔滨市优先发展城市公共交通的实施意见》,提出市财政每年补贴300万元,与公交企业共同设立70周岁以上老年人乘车意外伤害保险基金,建立70周岁以上老年人乘车意外伤害保险制度。70周岁以上老年人乘公交车意外伤害保险制度确定的被保险人为在哈尔滨市行政区域居住,系哈尔滨市非农业家庭户口常住人口登记卡的在籍的,且乘坐哈尔滨市市区105条刷卡乘车编码线路出险时达到70周岁(含70周岁)的老年人群体。该保险项目设定了4个理赔指标,意外伤害身故保险金额为15万元;意外伤害事故残疾保险金额为15万元;意外伤害事故医疗保险金额为5万元。

2.1.5 流动人口

流动人口包括流入人口和流出人口。流出人口与本项目的联系不强。流入人口主要是外地来本地做生意和打工的人群。由于项目区内经济发展较快,为外来劳动力提供了大量就业岗位。特别如诸道里区和道外区,外来流动人口的数量保持在较高水平。

表 2-4 哈尔滨市人口状况

	单位	2009年	2010年	2011年
全市年末总人口	人	9915892	9920216	9932679
市区人口	人	4746801	4717945	4715198
辖县(市)人口	人	5169091	5202271	5217481
迁入人口	人	99730	104216	97815
市区迁入人口	人	73427	74361	69348
迁出人口	人	145261	150941	119172
市区迁出人口	人	108833	108846	79591

2.1.6 贫困

贫困，是一种社会物质生活贫乏的相对现象，这种现象可以通过城乡低保的情况来反映。哈尔滨市民政局认定的低保救助对象共有五大类，分别为城市居民最低生活保障对象、城市低收入困难和低收入家庭、农村居民最低生活保障对象、农村低收入家庭、农村五保对象。针对这些对象，民政局每月按时向其发放低保金。同时，为提高救助对象的生活质量，近年来，投入资金逐年增加，相继向城市低保家庭开展了医疗、教育、住房、供暖、供热、供水、供电、拆迁补偿、物业、有线电视费用减免、临时救助、节日救助等十多项救助。向城市低收入困难家庭、低收入家庭开展了医疗、教育、住房、供暖、供热、临时救助、节日救助等救助。

表 2-5 哈尔滨市社会保障情况表

	单位	2009 年	2010 年	2011 年
城乡居民最低生活保障人数	人	39400	378000	379000
城镇居民最低生活保障人数	人	22400	202000	198000
农村村民最低生活保障人数	人	17000	176000	181000
最低生活标准	元/月	310	360	360

2.1.7 少数民族

哈尔滨市是一个多民族杂居的城市。据不完全统计，哈市城区共有 40 多个少数民族成份、20 多万少数民族人口。有 1 个满族乡、10 个民族村、2 家少数民族用品定点生产企业、近千家各种所有制形式的少数民族企业、2 所民族医院、12 所民族中小学校及幼儿园，1 个少数民族文化艺术团体、6 个少数民族联谊组织，2 处回民墓地。此外，作为省会城市，每年还有数以万计的少数民族外来流动人口来哈学习、务工和经商，构成了比较完整的少数民族经济社会体系。

经与哈尔滨市民族及宗教事务局确认，本项目各子项目建设区少数民族的比例很低，不涉及少数民族聚居区，因此少数民族不会受到影响。

2.2 项目区范围

2.2.1 征地拆迁直接影响区

根据目前的项目可研，并经哈尔滨市国土资源局确认，本项目目前所拟定的建设内容和建设地点不会涉及农村集体土地征收，只会涉及国有土地使用权转让。

公交优先走廊建设项目是在原有的市区交通线路基础上进行线路完善（其中，其中：友谊路公交优先走廊以及新阳路公交优先走廊主要采用拆除原道路中间绿化带方式进行道路拓宽，不涉及额外征地；红旗大街公交优先走廊采用路侧拓宽方式，为了减少征地拆迁，其中粮库街—轴承街段不设公交专用道，路侧方式不改变道路总宽度，在保证自行车能够保证居民正常通行的情况，只对过宽的人行道宽度进行适当压缩。本项目所占用土地为国有土地性质，现状即为国有道路用地，因此项目将无偿使用，不需要进行补偿。路侧式及路中式道路改造均将涉及一些树木的迁移以及少量构筑物或现有基础设施项目，并且会临时占用部分土地。公交优先走廊建设项目项目内容详见表 2-6。

表 2-6 公交优先走廊建设项目基本情况

走廊	路段	布置型式	长度（米）
友谊路公交优先走廊	公路大桥—经纬街	路中式	8261
	经纬街—九站街	路中式	
	九站街—更新街	路中式	
	更新街—陶瓷大街	不设专用道	
	陶瓷大街—通港街		
红旗大街公交优先走廊	进乡街—粮库街	路侧式	9336
	粮库街—轴承街	不设专用道	

	轴承街—延福街	路侧式	
	延福路—香电街	路侧式	
	香电街—东直路	路中式	
新阳路公交优先走廊	乡政街—金城街	路中式	3995
合计			21,592

公交枢纽站建设在哈尔滨市香滨路，总占地面积 34801M²，规划总建筑面积 48693M²，建设内容包括：车库、保养站、洗车中心、综合枢纽站及候车长廊等，该项目属于原地改造项目，原项目地址的土地均为国有土地，哈尔滨市公共汽车总公司已取得该宗国有土地使用权证⁴，由于项目属改建性质，项目建设不涉及国有土地使用权变更，所引起的拆迁为自拆自建，受影响的企业为哈尔滨市公共汽车总公司自身，受影响职工均为公交公司职工。这些企业和职工既是项目受影响者，又是项目的主要受益人，所受影响均为短期影响，受影响企业也承诺无人因为本项目失去工作，受影响职工的生计和收入也不会因为本项目降低。因此，不需要对这些职工或企业进行补偿。

据项目单位介绍，在哈尔滨市新建 2 处公交首末站（和谐大道公交首末站、群力第一大道公交首末站），工程总用地面积 14406.3M²，总建筑面积 17144.82 M²，群力第一大道处现为国有空地，不涉及拆迁；和谐大道公交首末站附近正在建设楼房，和谐大道公交首末站的土地性质为国有空地，地面建筑物为在附近施工的工人工棚，待工程结束后，此工棚会自动拆除为空地。因此两个首末站均不涉及拆迁，只涉及到国有土地划拨。

本项目与占地有关的还有公交站点建设，本项目拟在哈尔滨市新建新型抗寒公交候车亭，设置有遮阳棚、电子公交站牌，增加公交站亭季节性保温设施。这

⁴国有土地使用权证复印件参见本项目移民安置政策框架

类建设均位于国有交通用地上，不涉及征地拆迁等问题。

以下为部分子项目的规划选址和拟建设场址的现状情况。



图 2-1 香滨路枢纽站拟建场址现状



图 2-2 群力第一大道公交首末站拟建场址现状



图 2-3 和谐大道公交首末站拟建场址现状

2.2.2 项目受益区

本次项目的重点在于公交优先走廊的建设，经过规划局、交通局、交管局、城建局、城管局等多次论证分析，最终选择友谊路公交优先走廊（公路大桥—通港街）、新阳路公交优先走廊（乡政街—金城街）、红旗大街公交优先走廊（东直路—进乡街）三条公交走廊，总计 21.59 公里，旨在全面提升廊道内公交服务的整体水平。从土地开发趋势来看，三条走廊周边是哈尔滨市综合、交通、行政、科技、商业、居住、工业等的集聚地，占据重要地位。

其中，友谊路公交优先走廊途径众多商业区聚集地，功能定位为商业休闲服务；红旗大街公交优先走廊横跨哈尔滨市三个区，具有重要通勤功能，功能定位为服务居民上下班出行需求；新阳路公交优先走廊连接机场和哈尔滨市主要商业区域，交通需求巨大。

目前经过三条公交走廊的共有 84 条公交线路，其中，友谊路公交优先走廊

(公路大桥、通港街) 28 条；新阳路公交优先走廊 19 条；红旗大街公交优先走廊 37 条。2012 年三条公交走廊上的公交站点信息如下表所示：

表 2-8 2012 年公交走廊上的公交站点及公交线路信息

序号	公交走廊名称	起讫点	站点个数	站点名称	线路个数	线路名称
1	友谊路公交优先走廊	通港街—公路大桥	20	港务局 木材市场 飞达板材场 油石厂 更新街 龙江锅炉厂 松浦大桥 道外二十街 道台府 道外十二街 道外七道街 道外三道街 北环商城 市老年人大学 儿童医院 防洪纪念塔(友谊路)	28	1、夜 1、2、2K、 3、8、9、12、13、 13 区间、16、19、 20、23、24、26、 29、56、64、65、 72、74、76、79、 83、84、87、94、 95、102、107、 108、109、118、 120、126、201、 202、206、551、 郊 6

序号	公交走廊名称	起讫点	站点个数	站点名称	线路个数	线路名称
				友谊宫路 市人大 报业大厦 社会科学院		
2	新阳路公交优先走廊	乡政街 - 金城街	16	经纬街 北安街 安升街 市行政服务中心 中心医院 康安路 现代骨科医院 市十院 职工街 先进街 迎宾小区 龙江客车厂 市运输总公司 汽车齿轮厂 仁和屯 农机修配公司	19	66 ,84 ,91 ,114 , 119 , 机场 3 号巴士线 , 102 , 106 , 119 , 112 , 114 , 14 , 5 , 61

序号	公交走廊名称	起讫点	站点个数	站点名称	线路个数	线路名称
3	红旗大街公交 优先走廊	东直路-通 乡街	18	太平桥 大新鞋城 红河小区 红平小区 红旗家俱城 辽河路 淮河路 会展中心 松雷中学 汉水路 湘江路 赣水路 农垦大厦 红旗大街 香坊大街 轴承厂 汽轮机厂 通乡街	37	3、8、13、14、 22、23、24、26、 27、28、32、51、 61、62、68、71、 72、74、76、84、 89、90、91、93、 105、108、112、 117、201、203、 205、208、209、 333、337、365

因此，尽管哈尔滨市的交通基础设施经过多年的发展已达到了一定规模，但

在运输通道建设、运输结构配置、城市交通与对外交通衔接、线路与站场衔接以及不同运输方式的协调等方面仍缺乏统筹规划。此这三条走廊的建设使得受益群体涉及到所有乘坐这些公交车辆的群体，不仅包括哈尔滨市市区以公交作为主要出行方式的常住人口，还包括郊区及周边县市以及外来务工和旅游等外来人口，对于提升哈尔滨市的城市形象、改善城市生态和人文环境都具有积极作用。

2.3 城市规划和相关政策对项目的作用和影响

在城市公共交通发展上，哈尔滨市委、市政府给予了高度重视，建立有利的政策保障和规划引领，哈尔滨市出台了《哈尔滨市城市公共汽车电车轮渡船客运管理条例》、《哈尔滨市优先发展城市公共交通的实施意见》、《哈尔滨市城市公共交通基础设施规划建设管理规定》等法规文件，公共交通在用地、财税、路权、投资等方面取得一定程度的优先。同时，近年来编制了《哈尔滨市综合交通发展规划》、《哈尔滨市公共交通建设发展专项规划》和《哈尔滨市公共交通场站设施建设专项规划》，制定了《哈尔滨市 BRT 大容量快速公交线路建设可行性意见》，《哈尔滨市公共交通专用道系统规划》。科学合理的城市发展规划为哈尔滨市公共交通发展提供了良好的发展机遇。

哈尔滨市政府在哈政发〔2011〕6号《哈尔滨市人民政府关于印发哈尔滨市国民经济和社会发展第十二个五年规划纲要的通知》中明确指出：实施公交优先发展战略，提高公交覆盖范围，公交在城市交通总出行中的比重提高到 45%以上，中心城区公共汽电车平均运送速度达到 20 公里/小时以上，准点率达到 85%以上，公交服务质量明显提高。

在 2012 年 10 月 29 日，全国公共交通工作会议在深圳市召开。此次会议上，哈尔滨市荣膺全国首批“公交都市”示范城市称号，率先成为全国首批 14 个“公交都市”试点城市之一。哈尔滨旨在建设国家公交都市示范城市为目标，建立多种运输方式相协调的城市公共客运系统，使万人公交车辆保有量达到 15 标台，公共汽电车平均运营时速达到 20 公里/小时，城市中心区公交站点 500 米覆盖率达到 90%，实现主城区 500 米、5 分钟换乘，公共客运系统分担率达到 45%的目标。这一目标使得公交优先，规划先行的基本原则得以坚持和强化，公共交通引导城市和土地利用发展的思想正在逐步成为现实，为城市公共交通系统的建设

提供了有利的发展环境,同时也奠定了哈尔滨高寒城市智能公交系统建设项目立项并实施的紧迫性和优先性。



图 2-5 哈尔滨市城市总体规划

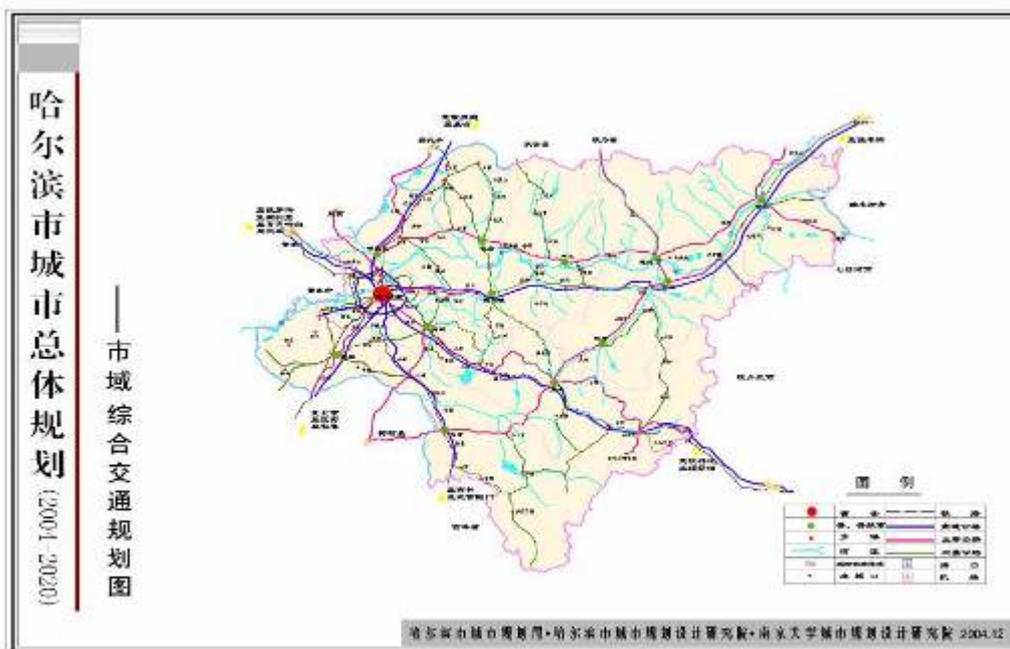


图 2-6 哈尔滨市综合交通规划



图 2-7 哈尔滨市道路网规划

2.4 政府在项目中地位和作用的分析

一个项目都是在一定的社会环境中、在一定的社会条件下、在一定的公共范围内、在一定的公共准则框架内进行的，遵守公共规则是项目建设得以进行的前提条件，而政府作为全社会的代表，制定公共规则并监督执行是其基本职能，因此，对该项目产生主要影响。政府在本项目建设中具有双重地位和作用：履行公共管理的职能，对全社会投资进行调控和管理；承担公共投资责任，向全社会提供公共服务和产品。

2.4.1 政府履行管理职能的评价

政府履行管理职能对项目社会目标的实现具有积极的作用影响。哈尔滨市政府向世界开发银行申请贷款，并组成相应的世行贷款项目工作领导小组。在整个工程项目实施过程中，当出现利益分配不均衡或不合理时，政府将以社会公众利益代言人的身份出面，在遵守相关法律和政策的基础上，通过相关制度和机制的运作来调节和分配相关社会利益，以实现相关社会利益的公平分配。

哈尔滨市政府成立的利用世界银行贷款实施哈尔滨高寒城市智能公交系统建设项目领导小组其成员由哈尔滨市发展和改革委员会、市财政局、市住房和城乡建设局、市交通运输局、市公安交通管理局、市城市建设投资集团有限公司、市供排水集团等相关单位或部门的主要领导组成，领导小组主要负责审查、确定总体项目规划，组织协调项目建设过程中涉及国家及市级层面的政策、体制及其它方面的重大问题。

领导小组下设项目管理办公室，办公室设在哈尔滨市交通运输局。项目办负责项目配套资金的管理、项目管理等主要工作。由各项目的承建单位作为子项目单位，在项目办的统一安排下，完成整个项目的建设任务。

项目办下设七个部门分别为综合管理部、工程管理部、招标采购部、计划财务部等部门。

利用世界银行贷款实施哈尔滨高寒城市智能公交系统建设项目领导小组的具体组成和职能分工如下图 2-8 所示：

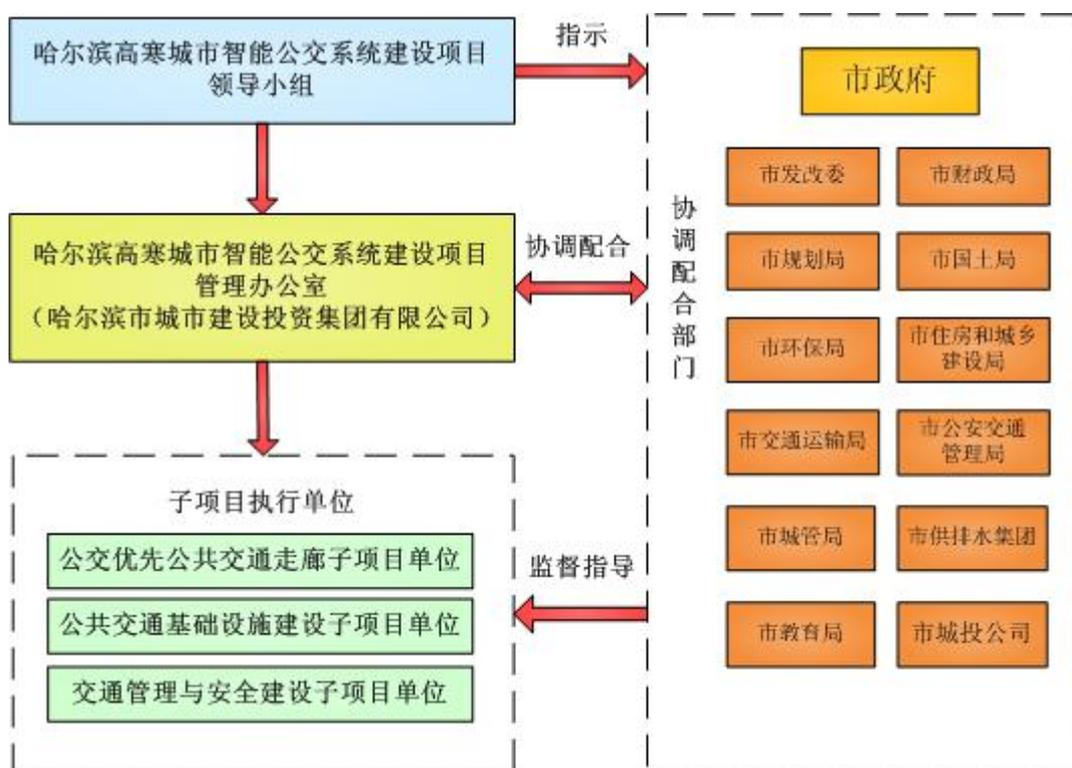


图 2-8 项目组织结构框架

2.4.2 政府公共投资者地位和作用的评价

智能公交项目属于政府提供的公共产品。本项目具有前瞻性，符合哈尔滨市发展规划，能够在一定程度上缓解哈尔滨市目前公共交通所面临的困难；项目的目标与当地社会目标具有高度互适性；项目的覆盖面主要是城镇居民，有利于改善公共设施的公益性；项目服务的成本主要由政府财政支持，体现了公共物品的特性。同时，政府将确保这一公共产品的公平配置。世界银行贷款哈尔滨高寒城市智能公交建设项目的实施在严格按照世行程序和国内程序推进的过程中，也有利于哈尔滨市项目管理与国际经验的接轨，为哈尔滨培养、储备项目管理人才。

另外，政府可以对项目实施过程中出现的社会不公正行为加以纠正和规范。政府可以通过政府公开栏、政府网公开相关政策，明示各利益相关者的责任和权利。当现有政策难以解决现实矛盾时，政府可以根据社会公平原则调整政策，使利益受损一方得到合理补偿，消除社会风险。项目中的征地拆迁时会具有一定的社会风险。此时政府将以社会公众利益代言人的身份出面，利用法律和政策的手段，通过相关制度和机制的运作来调节和分配相关社会利益，以实现相关社会利益的公平分配。

在特殊群体权益保护方面，如贫困群体、外来务工者等，政府将通过已有的社会保障系统和外来务工管理系统，提供相应的公共物品服务费的减免政策，体现项目补偿倾斜于弱势群体的适宜性。

因此，哈尔滨市政府，特别是哈尔滨交通运输局，将在本项目的准备和实施过程中起到关键性的决定作用，一定程度上说，他们管理的好坏将直接决定着本项目的成败。

3 社会影响分析

项目的社会影响分析主要是指项目建设过程中和建设后对于项目影响区产生的影响。对于城市公共交通项目来说，项目的社会影响主要有经济影响、社会影响（侧重非经济的社会方面）、管理经验等影响。

3.1 项目的经济层面影响

3.1.1 区域经济

世界银行贷款哈尔滨高寒城市智能公交建设项目以科学发展观为指导思想，面向高寒地区大城市，通过大力发展以低能耗、低污染、低土地占用、低出行费用和财政负担为特征，以人为本、公交导向、高效安全、低碳环保、经济便捷的可持续公共交通体系，积极应对高寒气象与城镇化、机动化叠加所产生的城市交通问题，可以促进城市交通的可持续发展，大大提高哈尔滨市的交通服务水平，建立起与高寒城市的城市特点相结合，具有可持续发展、以人为本和动态满足交通需求的，以公共交通为主导的高标准、现代化综合交通体系。通过公共交通服务品质的全面提升，实现城市交通往绿色低碳方向发展，为高寒地区大城市公共交通的可持续发展提供可实施、可借鉴、可复制、可推广的成功实践和案例，进而黑龙江省实现经济振兴提供重要交通保障。

3.1.2 居民收入及分配

世界银行贷款哈尔滨高寒城市智能公交建设项目的施工区集中在哈尔滨市区，其中，友谊路公交优先走廊途径众多商业区聚集地；红旗大街公交优先走廊横跨哈尔滨市三个区，沿途多在职居民；新阳路-埃德蒙顿路通道该主干线连接机场和哈尔滨市主要商业区域，流动人口较多。项目区社会经济发展水平较高，非农产业较发达。受影响劳动力大部分从事非农产业，工资性收入、打工收入、个体经营占家庭总收入的比例较大。公交走廊改扩建过程中涉及的临时占地会对道路沿线商铺的运营产生一定的影响，但项目投入运营以后，交通通达性的提高将有利于其经营效益的改善。

服务的使用需要支付一定的费用,公益性和低票价是公交运营的两大突出特点。目前,哈尔滨市公交票价为成人票 1 元/人·次、学生卡 0.5 元/人·次、老人卡(70 岁以上) 0 元/人·次。此次,世界银行贷款哈尔滨高寒城市智能公交建设项目建成后,票价不会有所调整。因此,不会对家庭造成经济负担。

表 3-1 哈尔滨市居民收入情况表⁵

年份	城市居民人均可支配收入(元)	农村居民家庭人均纯收入(元)
1990	1387	679
2000	5632	2477
2005	10065	4006
2006	11231	4405
2007	12772	5069
2008	14589	5961
2009	15887	6776
2010	17557	8020
2011	20031	9608

表 3-2 哈尔滨市在岗职工工资情况表

年份	市区人口(万人)	全市在岗职工年平均工资(元/人)	市区在岗职工年平均工资(元/人)
2009	474.7	29261	31505
2010	471.8	32397	35035
2011	471.5	36465	39470

⁵ 来源于《哈尔滨市统计年鉴 2012》

3.1.3 就业

世界银行贷款哈尔滨高寒城市智能公交建设项目对就业的影响体现在两个方面：项目对就业的直接影响和项目对就业的间接影响。其中，直接影响又可以分为项目建设和项目运营两个阶段，市政子项目和公交子项目中的公交配套基础设施建设项目在建设期间均需要雇用一定的技术人员及临时工，运营期间则需要招收固定的职工从事项目内容的日常运营管理和维护工作，为当地群众提供了大量的就业机会。根据公路及交通行业投资就业经验系数⁶，可以计算出本项目建设期间以及建成运营以后可以创造就业机会 16000 人左右；该项目对就业的间接影响体现在项目实施后，改善了哈尔滨市及周边的交通运输条件，促进了相关产业的发展，从而带动地方就业状况的改善。

3.1.4 基础设施与社会服务

本项目的建设将为城市居民提供便捷、舒适、安全、正点、规范的公交客运服务，针对三条公交走廊的交通需求，进行公交专用道设计；对走廊上的部分公交停靠站进行设计或改造，建立智能信息查询系统，完善走廊上的交通标志标线，在主干道设置分道导向标志，在各主要道口设置 LED 指路标志；建设公交枢纽站、公交首末站等。加快了哈尔滨市城市智能公共交通系统建设的步伐，形成了较为完善的绿色安全的交通网络。

本项目的建成可以较程度的提高原有道路公交车辆的通行条件，提高公交的运营速度，为公交乘客带来巨大的时间节约效益。同时，公交服务水平的提高将吸引更多的出行者选择公交方式出行，从而有效减少了私人小汽车的出行量，减轻城区的道路网压力，从而获得车辆运输成本节约效益和时间节约效益；此外，公共交通走廊的一体化工程将大大改善道路的通行条件，从而减少交通事故的发生，并为沿线居民的出行带来方便，取得一定的社会效益。

⁶研究表明，平均而言，每增加 1 亿元交通投资即可增加 1185 个直接工作岗位。

3.1.5 城市化

2003年，中共中央国务院发布了《关于实施东北地区等老工业基地振兴战略的若干意见》（中发〔2003〕11号），东北地区等老工业基地振兴战略正式上升为国家战略，2009年，国务院又发布了《国务院关于进一步实施老工业基地振兴战略意见》（国发〔2009〕33号），标志着振兴东北地区等老工业基地战略进入了新的阶段，为东北社会与经济的发展带来了大量资金与技术上的支持，有利于加强城市基础设施建设，创造有利于投资、发展的体制和政策环境，促进东北地区的潜在优势的发挥。

哈尔滨市在2010年出台《关于统筹城乡发展加快形成城乡经济社会发展一体化新格局的若干意见》提出，到2015年全市城市化率将超过55%，在全省率先形成城乡经济社会发展一体化新格局。根据《意见》，2012年至2015年哈尔滨市将在全市范围内全面推进城乡一体化工作，到2015年，全市城市化率达到55%以上，其中道里区、道外区、南岗区、香坊区、平房区和松北区的城市化率达到90%以上；呼兰区、阿城区、宾县、双城市、五常市和巴彦县的城市化率达到45%以上；其余各县(市)以城关镇和有条件的区域中心镇为重点，着力推进城镇化进程。全市县域工业增加值占GDP的比重提高到40%以上。农林牧渔业总产值和畜牧业产值分别达到1000亿元和510亿元。

随着东北地区振兴规划的不断深入与推进实施，按照黑龙江省委、省政府建设“八大经济区”和“十大工程”的总体战略部署，近年哈尔滨市城市化发展取得了丰硕的成果。哈尔滨市继承创新和丰富发展了城市发展思路，深化拓展了城市发展战略，提出了切实加快“一江居中、两岸繁荣”开发建设步伐，积极推进“北跃、南拓、中兴、强县”发展战略，实现以水兴城、以水富城、以水丽城，打造滨水名城的城市建设和发展的战略总纲。另外，随着中俄两国战略伙伴关系的稳步推进以及两国经济的持续增长，双边经贸合作快速稳定发展。每年一度的中国哈尔滨国际经济贸易洽谈会，作为联系中国与俄罗斯、东北亚的大型国际经贸、科技交易会，充分利用地缘优势，起到了中俄多领域合作中的窗口和平台作用，促进了对俄罗斯，日本，韩国的贸易，并辐射整个东北亚地区。

本项目是哈尔滨市城市化发展总体战略中的一部分，项目的顺利实施，将有利

于哈尔滨市与其它地区的联系与沟通，促进地方经济的发展，有利于哈尔滨城市整体发展以及城市化水平的进一步提高。

3.1.6 弱势群体

哈尔滨市高寒城市智能公交系统公共交通子项目在道路改造过程中均对交叉路口综合改造、人行过街地下通道或过街天桥等出行弱势群体尤其需要的道路交通设施进行了规划，充分考虑了老年人、各类残疾人和儿童等群体的实际需要。此外，根据《哈尔滨市残疾人优惠政策若干规定》，残疾人在车站等公共场所应当获得免费的停车位，盲人可持证免费乘坐市内公共汽车，公交公司应使用公交电子报站器以方便其上下车。根据《哈尔滨市优待老年人规定》，70岁以上老年人凭《敬老优待证》可以在乘车时享受免费的待遇。截止2012年末，《敬老优待证》累计发放630525个，其中60—69周岁295380个，70周岁以上335145个。外地老年人持当地政府或者老龄工作机构发放的老年人优待证，也可享受与哈市老年人同等优惠待遇。另外，从2007年6月1日起，哈尔滨市市区在读的高中、初中、小学学生在乘坐公交车时也享受5折票价的优惠政策，市区离休干部、伤残军人、伤残警察等在乘坐公交车时免费。

在项目的准备过程中，项目办已经组织多次专题咨询会，征求弱势群体对项目的意见和建议，本报告4.3.7专门讨论了该问题。相关建议已反馈给可研单位，落实中项目设计里。

因此，本项目能够为残疾人、老年人等弱势群体提供便捷的服务和优惠的待遇，智能公交系统建设项目对于改善其弱势地位，确保其享受到哈尔滨市经济发展成果创造了有利的条件。

3.2 项目的社会层面影响

3.2.1 社会环境

人文环境是指一个地区共同体的态度、观念、信仰系统、认知环境等。对于本项目区而言，更多是指一种与自然环境紧密联系的乡土文化，风俗习惯。具体

来说:

(1) 从施工单位和人员来看, 项目的施工单位均熟悉项目操作的流程和技术, 施工人员大多为当地劳动力, 能够很好的与当地居民沟通协调。

(2) 从公交走廊项目的施工影响来看, 哈尔滨公交走廊均沿现有的市政线路进行拓宽和优化, 对周边店铺、居民区、厂区和道路使用群体的生产生活影响较少, 不会与当地的社会文化、风俗习惯和宗教信仰等周边环境相冲突。

(3) 从能源和环境的角度来看, 公交子项目的实施将引进较多的新能源车辆, 智能公交系统的运营将减轻哈尔滨市的空气污染, 这些举措对于改善交通能源成本高和环境污染严重等问题具有明显的积极作用。

综上所述, 项目与当地的社会环境存在着适应性, 并且通过此次机会, 可以提高项目区的环保意识。

3.2.2 文化遗产

文化遗产对于人类研究历史文化有着重要的意义, 哈尔滨文化遗产管理部门在文化遗产的保护工作中, 通过多种形式和载体, 有效地对当地的文化遗产等进行了保护和搜寻。

按照《哈尔滨市人民政府关于加强非物质文化遗产保护工作的意见》(哈政综〔2008〕49号)要求, 进一步贯彻落实好“保护为主、抢救第一、合理利用、传承发展”的工作方针, 切实做好全市非物质文化遗产的保护、传承和利用工作, 为全市经济社会发展做出新的更大的贡献, 截止到 2012 年 12 月已经有三批市级非物质文化遗产。2012 年“金上京遗址”入选《中国世界文化遗产预备名单》。因哈尔滨市重大文化遗产并不位于项目建设区, 因此不会受到本项目的影

3.2.3 宗教、祭祀场所

中国自古以来重视传统风俗, 坟墓的搬迁不仅仅是从一个地方到另一个地方, 其中包含着情感、文化等因素。哈尔滨市是一个多种宗教并存的城市, 现有佛教、道教、伊斯兰教、天主教、基督教、东正教 6 种宗教, 全市性宗教爱国团

体有 6 个（即市佛教协会、市道教协会、市伊斯兰教协会、市天主教爱国会、市基督教“三自”爱国会和市基督教协会）。城区共有宗教活动场所 56 处，信仰各种宗教的群众近 15 万人。但是在本项目的三条公交走廊以及场站附近 200 米区域，没有宗教、祭祀设施，也不涉及坟墓的搬迁。

3.2.4 特殊影响分析

3.2.4.1 社会性别分析

男性和女性的差异性不仅体现生理上，同时也体现在社会角色上，这种差异性导致不同的性别受项目影响和对项目产生的影响也不同。妇女（包括儿童）往往被作为弱势群体来看待，他们环境敏感性高，其权益容易受到侵害，必须对妇女儿童基本情况进行了了解，识别项目对妇女儿童的影响程度，从而在项目初始阶段就采取相应措施，尽量减小或者避免对妇女儿童造成影响。

根据调查，本项目内受影响妇女享有与男子同样的法律权力，包括接受教育、就业求职、参与选举等各项权利。被访问的妇女大部分认为具有与男性相同的生产经营自主权。

本项目可以提供方便快捷的公交服务，智能的调度可以减短候车时间，电子信息系统可以提供方便、清晰的路线指示，基础设施的建设可以保证候车和乘车的温度。这些给妇女儿童的身心健康和安全提供有益的保证：1）很多妇女儿童都存在方向感不强的问题，电子信息系统的提示可以有效的帮助他们找到需要乘坐的车辆；2）公交场所以及公交车辆是性骚扰易发地区，本项目拟在所有公交站台以及新购置的公交车上安装电子眼，这样一方面可以方便管理人员及时掌握实时情况，科学调度，另一方面也有益于及时发现处理公共安全事件。此外，电子眼的安装也可以震慑一部分犯罪分子；3）妇女（特别是老年妇女和孕妇）和儿童身体较弱，对于环境温度比较敏感，项目中的站台建设、新型公交的购买都能够为他们提供温暖的候车和乘车环境；4）妇女是乘坐公交的主力军，城市公共交通的发展也有利于改善妇女的工作和生活状况，进而促进哈尔滨市经济发展与市民生活质量。

因此，通过本项目的建设，将有益于哈尔滨市的妇女发展，保障她们的出行需要和公共安全。

3.2.4.2 少数民族分析

所有子项目的项目区内均不存在聚居的少数民族，加上本项目不新征土地，也不涉及少数民族房屋或少数民族企业的拆迁，因此，区内少数民族的生计和生活不会因为本项目而受到负面影响。

3.2.4.3 非自愿移民影响

根据政策，世行项目在建设过程中应尽量避免非自愿移民，但一般项目建设往往需要新占一定的土地，因此，非自愿移民在某种程度上又存在不可避免性。因项目建设产生的非自愿移民分为三种类型：征地移民、拆迁移民、征地拆迁移民，或者按照移民形态分为物理性移民和经济性移民。移民产生的原因不同，产生的影响程度也不同。对于征地移民来说，失去的是获取收入的机会，家庭生活水平可能因失地而受影响。对于房屋拆迁移民来说，如果安置地发生变化，社会网络和社会资本随着搬迁而变化，安置过程中可能面临社会冲突，搬迁后面临社会融合和社会适应问题。

目前哈尔滨高寒地区智能公交系统所需建设香滨路枢纽站，位于哈尔滨市香坊区香滨路 30 号，规划用地面积 34801m²，总建筑面积 48693m²，是在哈尔滨市公共汽车总公司原有公司范围内原地改建，建设内容包括：车库、保养站、洗车中心、综合枢纽站及候车长廊等。改建所引起的拆迁以及受影响人为哈尔滨市公共汽车总公司自身及其职工，属于自拆自建性质；项目在哈尔滨市市区新建 2 处公交首末站（和谐大道公交首末站、群力第一大道），其中群力第一大道公交首末站规划用地面积 14406.3m²，总建筑面积 17144.82 m²；和谐大道公交首末站位于哈尔滨市南岗区北兴街与和谐大道交汇处东侧，规划用地面积 3071m²，总建筑面积 900m²。群力第一大道处现为空地，不涉及拆迁，经哈尔滨国土资源局确权，此地块为国有土地；和谐大道公交首末站附近正在建设楼房，和谐大道公交首末站的位置现为工棚，楼房盖好后会自动拆除为空地，因此两个首末站建设不涉及征地与拆迁。有关本部分的更详细内容请参阅《世界银行贷款哈尔滨高

寒城市智能公交系统建设项目移民安置政策框架》。

3.3 项目的环境影响

随着城镇建设规模的不断扩大和城市交通管理的日益复杂，城市化进程的不断推进对城市公共交通系统的健全完善和智能化需求越来越高。从工程项目对生态环境影响的角度来说，节能减排既是一项长期的战略任务，也是当前一项紧迫的任务。任何项目建设过程中通过综合考虑和落实节能减排措施，对建设资源节约型和环境友好型社会，具有十分重要的意义。哈尔滨市高寒城市智能公共交通项目，综合考虑交通状况及功能需求，结合功能分析、交通需求和实际条件，充分重视并处理好与区域路网的衔接关系和功能协调，通过大力发展公共交通，实现城市环保交通方式。

哈尔滨市公交项目建设在城市道路时空资源分配上向公共交通系统倾斜，通过加快推广公共交通优先车道、公共交通基础设施建设，提高城市道路通行效率，同时加快推进城市智能交通技术的应用，减少城市交通拥堵，改善公交车辆运行环境，降低燃油消耗，进而降低二氧化碳、二氧化硫等污染气体的排放量，提高城市的环境质量。同时，项目计划并投资购买新能源公交汽车的投入使用，将公共交通的节能减排纳入项目组成部分，以经济策略鼓励节能战略的实施，在项目的整个中贯穿节能减排理念，兼顾社会效益与经济效益。智能公共交通系统的建设通过公交走廊改造，智能城市交通管理系统、智能公交系统建设、公共交通基础设施建设等一系列措施，改善哈尔滨市道路运输条件，缓解交通拥堵，节约车辆的运营成本，减少了机动车废弃污染物排放、交通噪声等对城市环境的影响。

3.4 项目的其他影响

本项目的建设实施将提高社会意识的变化，随着世界银行贷款前期论证工作和贷款工作的实施，其附加的科学规范的项目论证、工程实施、管理模式和以人为本的思想将得到贯彻。从而提高各级人民政府的有关职能部门人员的管理水平，提高项目咨询人员、工程实施的技术人员和技术工人的学术水平和技术水平。通过世界银行的管理模式和管理水平有效影响，潜移默化地影响到本项目的所

参与人员和工程建设影响人员，使他们提高了科学规范的管理意识和以人为本的思想意识。

此外，该项目的实施使项目参与人员学会和熟悉了公交走廊改造优化、等项目实施和操作过程及技术，增加了本市居民及周边群众包括贫困人口和脆弱群体等对智能公交系统设施的了解，提高了项目的运转技术并提高管理水平。项目的实施改善了项目影响地区居民的公共交通出行意识，增强了他们的道路交通安全意识，也提高了各级人民政府管理人员和项目参加人员及项目影响人员的法律意识和政策意识，有利于社会的协调发展和安定团结。

4 利益相关者分析

利益相关者分析是对与项目有直接或间接利害关系，并对项目成功与否有直接或间接影响的个人、群体和组织机构进行分析。在项目准备阶段，通过利益相关者分析，可以帮助项目决策者对不同利益相关者受到的影响及其对项目的反应做出分析和判断。因此，在分析内容上，不仅包含利益相关者与项目的利害关系、在项目中所扮演的角色、对项目建设的态度以及对项目建设成败的影响程度；还包含项目对利益相关者的影响、不同利益相关者受项目影响程度和需求，并以此为基础，提出利益受损群体的补偿措施和途径，建立促进各种利益相关者相互合作的项目参与机制。利益相关者分析的具体步骤如下：

一、识别利益相关者：根据受项目影响的程度、与项目的关系来识别不同的利益相关者；

二、利益相关者对项目的需求、影响：分析评价不同利益相关者的对项目的反应和作用；

三、项目对利益相关者的影响：根据项目目标对不同利益相关者的重要性进行分析评价；

四、参与和规避风险：制定不同利益相关者平等参与项目的方案，提出合理措施，规避风险。

4.1 主要利益相关者的识别

4.1.1 利益相关者的识别

项目利益相关者是指与项目有直接、间接的利益关系，并对项目的成功与否有直接、间接影响的所有各方。哈尔滨高寒地区智能公交项目的建设将对不同的人群产生不同的正面或负面的影响。为了正确分析这些正负影响，需要识别项目的利益相关者，具体识别过程如下：

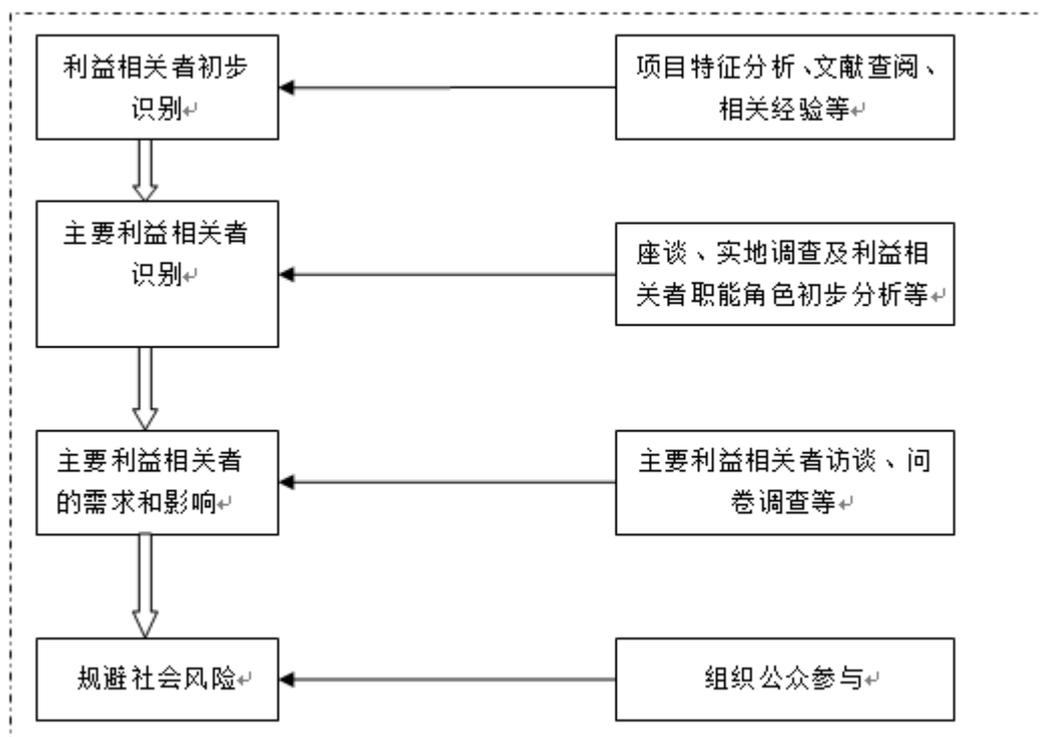


图 4-1 利益相关者识别过程

表 4-1 利益相关者识别工作具体内容

程 序	工作内 容	可行工具	实现目标
一、	初步利益相关者识别	与哈尔滨市交通运输局（前期为城市建设投资集团有限公司）项目办进行社评前期沟通；智能公交系统项目特征分析；文献查阅；以往城市交通项目经验	识别对项目建设和有直接或间接关系的所以利益相关者
二、	主要利益相关者识别	与哈尔滨市发改委、哈尔滨市城市建设投资集团有限公司、各委办局代表（民宗局、妇联、民政局、残联、老龄委、旅游局、国土资源局、财政局、物价局、环保局、交管局、人力资源和社会保障局、	识别对项目建设和有直接影响的主要利益相关者，并对利益相关者进行类别化区

		教育局)、科研设计单位、环评单位等进行座谈； 实地踏勘城市交通一体化走廊、交通基础配套设施、 智能化交通系统	分
三、	主要利益相关者分析	召开相关机构座谈会、群众座谈会、弱势群体座谈会，多角度了解不同利益相关者与项目的关系和需求；现场踏勘；居民日常出行问卷调查、交警问卷调查、公交司机问卷调查、弱势群体问卷调查等	分析不同利益相关者的需求，项目对利益相关者的影响，利益相关者对项目建设的 影响
四、	增强和减负	与哈尔滨市项目办、项目设计单位就调查初步成果进行交流，提出可行措施，并融入到后期项目的设计中去	增强项目的正面效果，减少或消除项目的负面效果

4.1.2 利益相关者的类别与分析

一、哈尔滨高寒城市智能公交系统建设项目利益相关者分类

通过利益相关者的识别，哈尔滨高寒城市智能公交系统建设项目的利益相关者包括：哈尔滨市政府及相关行政机构、哈尔滨市交通运输局、项目执行机构；项目服务区内常住居民、流动人口；弱势群体；其他利益相关者。根据项目建设对利益相关者影响的方向（正面影响或负面影响），利益相关者可以分为受益者、受损者、受损者、既受益又受损者、脆弱群体。

表 4-1 哈尔滨高寒城市智能公交系统项目利益相关者分类

类别	哈尔滨高寒城市智能交通项目利益相关者	判断依据
受益者	市城市交通运输局、市政府、市各	组织公共职能实现；

	相关职能部门、公交公司、交警部门、项目服务区居民、流动人口、项目执行机构(包括计划、设计、咨询、监测、管理机构等)	公共服务需求满足； 直接经济利益的获取。
受损者	道路改扩建沿线影响人群和商铺， 站台、首末站、枢纽站等临时占地 影响单位、个人以及受噪音尾气较 重人群	树木，附属设施等有形资产的损 失； 社会关系等无形资产的损失； 生计、生活方式的被迫改变； 受项目环境影响较重者
既受益又受损者	公交立体化一体化走廊沿线受项目 建设临时影响的社区、商铺、学校、 医院、企业等	短期内出行的不便； 交通改善后出行需求的满足； 交通改善经济、社会效益增加。
其他利益相关者	国土局、民政局、教育局、环保局、 交通局、老龄委、妇联、残联等， 非政府组织，民间社团，世界银行	项目的参与性； 机构职能实现。
弱势群体	项目所在区和项目建成后服务区内 的贫困家庭、女户主家庭、妇女、 少数民族、孤寡老人、儿童、伤残 人员	群体的脆弱性特征； 话语权与参与能力。

二、哈尔滨高寒城市智能公交系统建设项目主要利益相关者分析矩阵

利益相关者分析矩阵是将不同的利益相关者按照他们与项目的相关性、特点和影响进行总结和比较的有用工具，用以分析主要利益相关者与哈尔滨高寒城市智能公交系统建设项目的利害关系(直接受益、间接受益、直接受影响、间接受

影响)、在项目中所扮演的角色、对项目建设的态度以及对项目建设成败的影响程度。

表 4-2 哈尔滨高寒城市职能公交系统建设项目主要利益相关者分析矩阵

利益相关者	与项目的利害关系	在项目中的角色	对项目的态度	对项目的成败影响程度
哈尔滨市政府	间接受益者	组织协调	支持	高
哈尔滨市交通运输局、项目办及政府其他机构	间接受益者	组织协调	积极	高
组织机构	直接相关者	受影响者	支持、担 心	高
项目临时占地影响人群、组织机构	直接相关者	受影响者	支持、担 心	高
三条公交优先走廊线路改造施工过程影响周边人群日常生活、组织机构运营	间接相关者	受影响者	支持、担 心	中
首末站、枢纽站施工过程影响周边人群、组织机构运营	间接相关者	受影响者	支持、担 心	中
哈尔滨市市区交通出行者	直接受益者	受益者	支持	低
特殊人群(尤其是老人、儿童、残疾人)	直接受益者	受益者	支持	低

4.2 主要利益相关者的需求

4.2.1 哈尔滨市政府

政府在市政建设项目中具有双重地位和作用：一要履行公共管理的职能，对

社会投资进行管理和调控；二是承担公共投资责任，向社会提供公共服务和产品。同样，哈尔滨市政府在哈尔滨高寒城市智能公交系统建设项目中扮演了“城市发展推动者”和“市民服务者”的双重角色。

一、通过项目实施，能够引进世行资金，减轻政府财政基础设施投资压力，加快城市发展转型，推进哈尔滨市城市化发展进程的需求；

二、通过项目实施，优先发展公共交通系统，应对高寒气候，满足市民日常出行的需求，建设宜居、宜行城市的需求；

三、通过项目实施，引导居民绿色出行，改善哈尔滨市交通拥堵、环境污染等问题，实现节能减排的需求；

四、通过项目实施，实现城市交通管理智能化，强化了交通安全，实现城市交通与出行者之间的信息与数据共享。

4.2.2 哈尔滨高寒城市智能公交系统建设项目领导小组以及哈尔滨市项目管理办公室

哈尔滨市政府已经成立了利用世界银行贷款实施哈尔滨高寒城市智能公交系统建设项目领导小组。项目领导小组由哈尔滨市发展和改革委员会、市财政局、市住房和城乡建设局、市交通运输局、市公安交通管理局、市城市建设投资集团有限公司、市供排水集团等相关单位组成，他们的职责就是审查、确定总体项目规划，组织协调项目建设过程中涉及国家及市级层面的政策、体制及其它方面的重大问题。

项目领导小组下设项目管理办公室（以下简称项目办）本项目的项目办设在哈尔滨市交通运输局。项目办负责项目配套资金的管理、项目管理等主要工作。由各项目提出单位作为子项目单位，在项目办的统一安排下，完成整个项目的建设。因此：

项目的组织与协调是项目办的主要工作，希望赋予其更多的事权，以推进项目快速有序的进展；

项目办希望通过项目的实施，将哈尔滨市涉及到的各个部门组织到一起，加

强各部门之间的沟通、协作，提高政府服务效率；

项目办希望项目能够成功建设，将成为该机构主要领导和工作人员的业绩，同时也希望能够借机获得资金，用于改善工作条件和工作环境等。

作为项目办，他们希望领导重视，尤其在项目经费上给予支持。同时希望能减少程序，加快项目进度，少花经费，尽快贷到款，以完成领导交给的任务。

4.2.3 政府其他机构

一、从项目中不能得到任何实际的好处，但项目实施的内容是他们的工作内容之一；没有这个项目，对他们来说几乎没有损失；有了这个项目，他们还必须从机构中抽出专人来从事这些项目工作，对他们的其他工作将有一定的影响，因此，他们希望市政府能考虑他们的配合工作，给予一定的办公费用，同时，由于他们自身也是项目的受益者，他们希望项目能够上马。

二、他们将来的参与，也是在行政干预下的一种被动参与，不可能是主动参与。由于是被动参与，因此，市政府在整个过程中的作用非常重要。如果政府管理机构督促不到位，可能会使这些机构的参与有一定的折扣。



图 4-3 项目办及相关机构座谈会

4.2.4 项目执行机构

哈尔滨高寒城市智能公交系统建设项目包括：公交优先公共交通走廊子项目、公共交通基础设施建设子项目、交通管理与安全建设子项目、道路维护与应急响应建设子项目以及机构能力建设子项目。为合理分工、明确职责、推动进展，专门成立了公交优先公共交通走廊子项目办、公共交通基础设施建设子项目办、交通管理与安全建设子项目办。对他们来说：

一、项目实施的内容是他们的工作内容之一，他们希望借此机会，从机构建设、设施升档和服务能力三个方面进行完善；

二、项目执行机构希望借助哈尔滨高寒城市智能公交系统建设项目的实施，改善机构工作人员的工作环境，减轻日常工作压力（尤其是交警、公交车司机）；

三、项目的实施给项目机构工作人员带来很多机会，比如升迁、转职、施展才华等。因此，他们希望领导能全力支持本项目，也希望其它机构能配合本项目。

表 4-5 哈尔滨项目执行机构

子项目办名称	职责单位	主要工作内容
公交优先公共交通走廊子项目办	项目办公交走廊建设部	负责公交走廊子项目的设计和管理；负责根据公交走廊子项目提出功能及设计要求，参与子项目涉及的相关部门的协调工作，负责子项目建设质量、进度、安全及财务管理的控制管理工作。按项目办要求配合做好相关工作。
公共交通基础设施建设子项目办	项目办公交部	负责子项目的设计和管理；根据子项目工作内容提出功能及设计要求所需设备规格及标准，提供子项目采购计划及实施计划，负责子项目建设质量、进度、安全及财务管理工作。按项目办要求配合做好相关工

		作。
交通管理与安全建设子 项目办	项目办交 管部	负责交通安全子项目的设计和管理；负责根据子项目 工作内容提出子项目采购计划和实施计划，子项目建 设质量、进度、安全及财务管理工作。按项目办要求 配合做好相关工作。

4.2.5 受影响人群

项目建设（如交通走廊建设、首末站建设、枢纽站建设等）不可避免的需要使用土地，本项目建设用地来源主要为城市预留的建设用地（国有空地或已取得国有土地使用证的土地），所引起的房屋拆迁主要为哈尔滨市公共汽车总公司自有建筑，不需要进行额外补偿。

当然，尽管已采取了很多优化损失，使项目移民影响最小化。但是项目实施过程中有可能会遇到少量临时占地问题，并且有零星受影响人的财产会受到影响。这些人群作为利益直接受损群体，能否充分考虑他们的合理需求，能否妥善制定好良好的补偿政策，帮助受影响人恢复生产和生活，能否让受影响人群参与到项目中来，并分享项目发展带来的效益，关系到哈尔滨市高寒城市智能公交系统建设项目的顺利实施。对于财产受影响人群来讲，公平合理的补偿和安置是他们首要的需求。

4.2.6 公共交通出行者

一、哈尔滨市民出行状况

1、出行方式

表 4-6 市民出行前三位统计表

出行方式的前三 位选择	非冬季		冬季	
	频次	百分比 (%)	频次	百分比 (%)

公交车	468	31.2	477	32.5
步行	403	26.9	348	23.7
出租车	341	22.7	373	25.4
三项总计	1212	80.8	1198	81.6

公交车是哈尔滨市民出行的最主要方式。根据调查结果显示，哈尔滨市民非冬季与冬季出行的主要方式是公交车、步行和出租车，三项出行方式合计分别为80.8%和81.6%，其中公交车是市民首选的出行交通工具，且在季节分布上无较大差异，只有0.8%的差距。

2、公交车出行频率

表 4-7 市民公交车出行频率

出行频率	非冬季		冬季	
	频次	百分比 (%)	频次	百分比 (%)
至少一次每天	185	37.0	187	37.4
2-3 天一次	134	26.8	111	22.2
每周一次	94	18.8	98	19.6
两周一次	31	6.2	38	7.6
每月一次	32	6.4	36	7.2
其他	24	4.8	30	6.0
总计	500	100.0	500	100.0

哈尔滨市公交车使用频率较频繁。根据调查结果显示，非冬季，哈尔滨市民一周至少乘坐一次公交车的百分比是82.6%；冬季，哈尔滨市民一周至少乘坐一次公交车的百分比是79.2%。在季节分布上，市民在冬季会减少公交车的使用频

率。

二、哈尔滨市民项目需求

哈尔滨市民对项目的需求来自日常交通出行的需求。作为使用频率较高的交通工具，公交系统的建设对于市民生活质量的提高。因此，对于项目的实施的具体需求有：

- 1、优化公交线路，连接企业、商场、医院、学校等，方便市民工作、学习、生活的日常出行；
- 2、提高公交车的基础设施，尤其是冬季公交车的保暖设施，提高市民乘坐公交车的舒适度；
- 3、提高公交车的准点率、合理调度公交车的发车班次，提升公交车的服务水平；
- 4、对公交一体化走廊进行综合整治，改善出行环境；
- 5、通过智能化信息系统建设，保障市民出行的顺畅、安全。

4.2.7 特殊人群

本项目涉及的特殊人群主要有老年人、妇女、儿童、低保群体、残疾人、少数民族、外来人口等。

少数民族方面，由于哈尔滨市少数民族长期与汉族居住，风俗习惯与汉族有了很大的相似性，此次社评过程中未发现敏感点。

儿童的出行主要是为了上下学，目前哈尔滨市小学划片区，学生多就近就学，乘车需求量不大，此次社评过程中也未发现其它社会敏感点。

外来人口对公交需求不大，由于对新城市的交通状况不熟悉，很多人宁愿选择乘坐的士。关于公交方面，他们更关注的是站点能够增加一些电子地图功能。

此次社评对老年人、妇女、低保群体、残疾人进行了深度访谈，并收集整理了不同群体的项目需求。这些问题将详细地反映在表 10-1 里，这里不再赘述。



图 4-2 部分座谈会照片

在访谈和调查过程中，发现各类不同人群对公交系统的需求和关注点是不同的。

低保户对城市公交的依耐性最大，他们非常希望或比较希望解决这些问题。

表 4-2 低保户对城市交通基础设施的需求

低保户	非常希望	比较希望	有些希望	不希望	无所谓，不知道
站台的高度要与车辆地板高度一致	1	0	0	0	0
设置横杆和吊环拉手	1	0	0	0	0

进站设置盲道、无障碍设施、应急进出口	1	0	0	0	0
车身和车站站台设计要有明显标志	1	0	0	0	0
若票价上涨，给与公交补贴	1	0	0	0	0
设置更多的老弱病孕专座	1	0	0	0	0
对司机予以安全教育、避免启动与刹车过急	1	0	0	0	0
其他方面	1	0	0	0	0

残疾人家庭对城市公交的依赖程度较低保家庭要低一些，他们更关注的是票价问题，并且不同类型的残疾人对项目的需求也不是一样的。哑巴乘坐公交与常人无异，他们并不特殊关注的问题；聋人由于听不到语音报站，因此希望在公交车内增加电子显示屏，提示到站名称等信息；上肢残疾人群希望降低公交车台阶的高度，方便他们上车，另外由于他们出示乘车卡不方便，因此希望能够把个人信息统一存入卡内，一定范围内自动读取乘车信息；下肢残疾人士很少乘坐公交，由于行动不便，他们希望公交车能够定点停，并且有无故障上车设施；盲人由于看不见公交车经路号，因此希望增加手语站牌、语音提示，由于行动不便，加上冬季路滑等因素，他们也希望公交车可以定点停放；精神残疾人士一般不允许单独出行，因此没有特别需求。参见表4-4。

表 4-3 残疾人对城市交通基础设施的需求

残疾人家庭	非常希望	比较希望	有些希望	不希望	无所谓，不知道
站台的高度要与车辆地板高度一致	1	0	1	0	0

设置横杆和吊环拉手	2	0	0	0	0
进站设置盲道、无障碍设施、应急进出口	2	0	0	0	0
车身和车站站台设计要有明显标志	0	1	1	0	0
若票价上涨，给与公交补贴	0	1	0	0	1
设置更多的老弱病孕专座	1	0	0	0	1
对司机予以安全教育、避免启动与刹车过急	1	0	0	0	1
其他方面	0	0	0	0	0

老年人对城市公交的关注度最高，对参与本项目也更加积极。他们所关注的内容更多是安全问题。

表 4-4 老年人对城市交通基础设施的需求

老年人	非常希望	比较希望	有些希望	不希望	无所谓，不知道
站台的高度要与车辆地板高度一致	39	12	2	1	4
设置横杆和吊环拉手	40	12	3	1	2
进站设置盲道、无障碍设施、应急进出口	38	12	3	1	4

车身和车站站台设计要有 明显标志	41	9	4	1	2
若票价上涨，给与公交补 贴	34	16	2	1	5
设置更多的老弱病孕专座	42	13	1	1	1
对司机予以安全教育、避 免启动与刹车过急	46	11	1	0	0
其他方面	16	6	0	0	9

4.3 项目对利益相关者的影响分析

4.3.1 哈尔滨市政府

建设“便捷、高效、安全、舒适”以公共交通为导向的城市交通系统是由哈尔滨市委、市政府积极实施公交优先战略，他们希望通过城市基础设施建设，改善投资环境，为经济发展带来生机，为城市带来全新的面貌。项目可以改善城市的交通状况，有利于城市建设，实现经济、社会和环境效益相统一的可持续发展战略方针，项目的实施也将成为市政府的一项业绩。因此政府积极性很高。

4.3.2 项目办

本项目的项目办隶属于哈尔滨高寒城市智能公交系统建设项目领导小组，目前设在哈尔滨市交通运输局。使项目顺利通过世行评估是哈尔滨市项目办当前工作的主要职责，也是上级单位对他们进行业绩考核的一项最重要指标。项目的成功与失败对市项目办有着非常大的影响。项目成功，可以成为市项目办非常重要的一项业绩，可以为今后申请管理类似项目打下基础。项目失败，项目办也会因此失去其存在的必要性，甚至面临被解散的风险。

4.3.3 政府其他机构

项目的建设将需要得到市政府其他机构的支持和协助。项目的建设也离不开哈尔滨市政府其他机构的配合，不可避免地给他们增加一定的工作量，但是，从另一方面来说，项目与这些部门并没有直接的关系，因此存在积极性不足的可能。

4.3.4 项目执行机构

项目执行机构是项目的具体实施单位，如哈尔滨市交通局和交管局，他们虽不直接影响项目的成败，他们的工作能力、工作作风和敬业程度直接决定项目的效果。

项目的建设给其增加了工作量，但是由于他们是项目的直接受益者，项目的成功建设将成为其主要领导的一项业绩。同时项目的建设给执行机构带来经费，有助于改善机构工作人员的待遇。作为项目实施单位也承担一定的社会风险，在建设和运行过程中，如果与项目受影响人群没有妥善处理好利益关系，那么，他们将承担社会风险的压力。

4.3.5 受影响人群

本项目建设可能涉及到部分国有土地使用权的无偿转让、少量房屋拆迁以及临时占地。尽管受影响人的数量很少，但根据以往相似项目的经验，如果项目建设和运营过程中没有处理好与受影响人的关系，那么项目的推进将受到很大的阻力，同样地，项目建成后也无法正常运营。现行法律不允许强制拆迁，拆迁之前必须获得被征地人的同意，同样地，项目临时占地也会引起一定的损失，有关单位应积极与受影响人协商赔偿和安置的具体办法，使受影响人得到合理的补偿，使项目顺利开展。

4.3.6 公共交通出行者

哈尔滨高寒城市智能公交系统建设项目的服务对象是城区居民，他们是此项目的最大受益者。从调查中得知大部分城区居民对该项目持支持态度（参见 5.1 节），他们可以通过一些渠道表达他们对该项目的意见和建议，但是他们对该项目的影 响不大。

4.3.7 特殊人群

特殊人群同样是项目建设的受益者，从调查中得知，特殊人群对该项目持支持态度。他们的需求比较特殊，但是他们的参与能力弱，对项目的影响力小。因此，应当制定特殊人群的公众参与机制，充分听取他们对项目的需求。

另外，政府对特殊人群制定了优惠政策和规范制度，以残疾人为例，新建、扩建、改建城镇道路时，应严格执行无障碍设计和施工要求，对不符合规范要求的建设项目一律不予审批，不予验收。表 4-3 是哈尔滨市残疾人事业“十二五”发展规划纲要里的部分内容。

表 4-5 哈尔滨市残疾人事业“十二五”发展规划纲要

13. 加大无障碍建设力度，为残疾人平等参与社会生活创造条件

——将无障碍道路建设纳入年度建设计划，完成道路、公共建筑、居住区等场所无障碍盲道建设 40 万延长米。在城镇主要街路增设交通语音提示信号 200 处。

——在具备条件的机场、车站、码头、学校、图书馆、医院、大型购物场所、旅游景点等公共停车场，按照一定比例设置残疾人专用免费停车泊位。

——推进残疾人信息通讯无障碍，扩大助残通讯业务，为残疾人提供低价、优质、高效的通讯服务，实现信息交流和参与社会无障碍。

——推动公共服务行业，公共场所、公共交通等建立语音提示、屏显字幕、视觉引导等系统，方便残疾人使用。

5 社会相互适应性分析

项目与所在地的社会相互适应性（下文简称为互适性）分析旨在判断项目所在地的社会环境和人文条件能否接纳并支持项目的存在、发展以及当地政府、居民支持项目存在与发展的程度，考察项目与所在地社会环境的适应关系。

5.1 不同利益相关者与项目的社会互适性分析

利益相关者与项目是一种影响与被影响的关系。对二者社会互适性的分析，主要是指根据利益相关者分析方法识别出不同的利益群体、不同利益相关者与项目的关系等，获取利益群体对项目的态度和要求，分析产生的后果，其具体内容一方面包括利益相关者对项目建设与运营的态度和可接受性，在哪些方面、多大程度上能够对项目予以支持和配合；另一方面则包括项目对当地组织、社会结构以及技术和文化等的影响和互适性。表 5-1 即为对哈尔滨市智能公交项目与各利益相关者的互适性分析，社会评价小组同这些利益相关者就其对该项目态度、需求的座谈情况详见图 5-1。

表 5-1 利益相关者与项目互适性分析

利益相关者	态度	可接受性	支持与配合
哈尔滨市政府	态度积极 ;要求市项目办尽快立项、建设	适应	根据城市社会经济发展 , 统筹考虑项目组成、资金筹措、政策制定等
哈尔滨市项目办	态度积极 ;要求项目执行机构按时完成任务 , 尽快建设	适应	加强市政府与其他相关机构之间的沟通 , 协调各机构之间的关系
政府其他机构 (财政局、民政局、环保局)	态度积极 ;要求项目执行机构按时完成任务 , 尽快建设	适应	从部门职能角度 , 对项目涉及到的内容予以配合 , 参与项目的设计 , 提供意见与建议

等)			
项目执行机构 (交管局、交 通局等)	态度积极 ,要求配套资 金、尽快建设	适应	从机构需求的角度 ,提出项目建设 内容 ,立项后开展项目的建设
受影响人群	态度较积极 ;要求合理 补偿	较适应	表示在接受补偿后 ,配合项目建设 需要提供相应的支持
公共交通出行 者	态度积极 ;要求早日开 工	适应	通过公众参与渠道 ,积极参与项目 的设计 ,提供好的建议
特殊人群	态度积极 ;要求早日建 设	适应	通过公众参与渠道 ,积极参与项目 的设计 ,提供好的建议



图 5-1 社评组与哈尔滨市智能公交系统项目相关单位座谈

2013年3月14日至2013年3月20日,项目社评小组对哈尔滨市智能公交走廊沿线(友谊路公交优先走廊、新阳路公交优先走廊、红旗大街)附近的居民、公交乘客和企事业单位职工进行了随机抽样问卷调查,共发出问卷506份,收回

问卷 506 份，有效问卷 500 份，并使用 SPSS 统计软件进行了统计和分析。关于哈尔滨市建立公交专用道的必要性，83.4%的人认为有必要，对哈尔滨市建立公交专用道的态度，则有 84.8%的人表示支持，详见图 5-2 和 5-3。

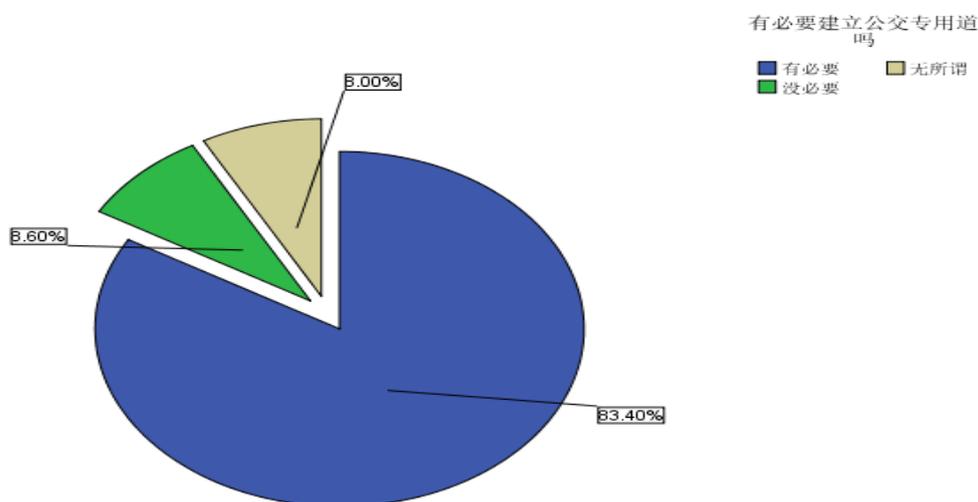


图 5-2 哈尔滨市建立公交专用道的必要性分析

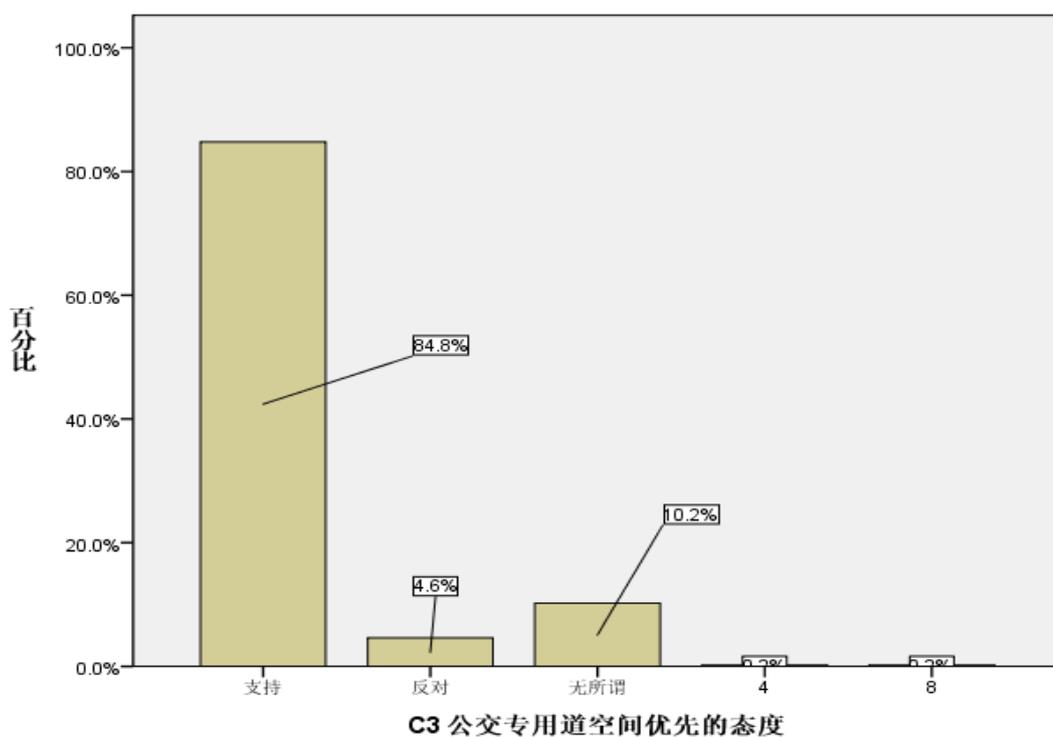


图 5-3 哈尔滨市建立公交专用道的态度分析

5.2 项目与当地组织、社会结构的社会互适性分析

5.2.1 与当地组织的社会互适性

当地组织主要是指某一项目所在区域及受益区域的非政府组织和城乡居民自发成立的民间组织或团体等。通过现场的实地查勘，哈尔滨高寒城市智能公交系统建设项目 3 实体子项目的选址区域并不涉及各类非政府组织等的直接参与，因此他们不会对项目产生影响；同时，项目作为公共基础设施服务类项目，其施工和运营均是为城市内部交通运输进行服务的，不会对当地各种类型组织的发展产生直接或间接的不利影响。下图即为该项目社会评价小组与哈尔滨市主要公交公司就哈尔滨高寒城市智能公交系统建设项目与其互适性等方面的内容进行交流的过程，并对访谈内容等资料作了整理。



图 5-4 与哈尔滨市公共汽车总公司及黑龙江飞翼客运有限公司座谈

表 5-2 哈尔滨市公共汽车总公司座谈内容整理

时间： 2013 年 3 月 26 日下午 2 点

地点： 哈尔滨市公共汽车总公司办公楼 6 楼会议室

与会人员： 哈尔滨市公共汽车总公司刘经理、公司运营信息部张部长及公司各车队队长

座谈进程

1. 座谈人：哈尔滨市公共汽车总公司刘经理

刘经理首先介绍了公司的基本情况。哈尔滨市公共汽车总公司 1946 年成立，系国家二级企业，现属于哈尔滨市三大国营公共交通公司之一，公司现有在籍职工 7400 多人，连同公司已退休的 3000 多职工，公司总共需要负担 10400 多人的工资及退休金等的发放任务。公司现有公共汽车总数 1800 多台，其中正常营运的公共汽车量为 1600 多台，公司目前共有一线驾驶员约 4000 人，其中在职驾驶员 2300 多人，外聘驾驶员则达到近 1700 人。公司拥有的公交线路达到 59 条，其中 3 条为夜间车辆（每天 22 点~24 点），8 路公交车为该公司的“巾帼车队”，公司各公交线路日运送乘客共计 80 多万人次，年运输里程则达到 1 亿多公里。哈尔滨市公共汽车总公司下辖七个营运分公司，外加一个作为附属公司的维修公司和一个作为后勤公司的物业公司，公司车队实行目标责任经营管理。

公司 2012 年营运总收入达 3 亿元，对运营成本评估以后，公司在该年度仍然是亏损运营，根据刘经理的介绍，该公司每年均亏损 8000 余万元，现在的负债总金额达 5 亿元，国家平均每年给予的财政补贴和燃油补贴则分别为 5000 万元和 1 亿元左右，造成亏损的主要原因是包括退休人员退休金在内的政策性亏损引起的，经营性亏损方面的数额较少。截止到目前，哈尔滨市公共汽车总公司已经按照每年 200 辆公交车的投资规模连续投资三年，其中在海兰地区投资建设的停车场近 3 亿元，在后续投资中，公司将通过“土地置换”等方式进一步获取投资效益。

此外，该公司一线驾驶员的月平均工资为 2600 元左右，由于公交车驾驶员每天早上需 4 点左右起床，且平均工作达 14 个小时，加之其在工作中除了交强险之外没有额外的商业保险对其进行保障，导致目前哈尔滨市 32 家公交车公司车辆驾驶员的供应一直都非常紧张。就公司公交车的规格配置来说，目前哈尔滨市公共汽车总公司所采购的公交车种类多而杂，由于各公交车辆配置不同，车辆维修保养的方式各异，再加上不同品牌公共汽车的售后服务相差较大，由此造成了公司公交汽车较高的维护成本和误工成本。从节能环保角度出发，公

司购置了一批天然气公交车，且多为后置发动机、地踏板配置，但由于环保监管部门将尾气排放标准由之前的“欧4”标准提高到“国5”标准，由此还是导致了最新采购的34辆公共汽车无法获得牌照，这也显示出哈尔滨地方政策的不灵活性；另外，为应对高寒城市气候，公司新采购车辆均为中空玻璃，这种玻璃一旦破碎则只能找厂家维修，这种“工业设计陷阱”给公司车辆营运造成了很大负担。

对于将乘公交车优惠年龄降低到60岁的补贴政策，刘经理认为这一设想完全取决于哈尔滨市的财政补贴，对于无障碍设施的修建，他也认为应该优先从公交站台开始设置，对于手语站牌等设置则认为可行性较低。此外，刘经理认为道路渠化工程不应急于上马，智能公交项目应优先解决“暖屋候车”、“暖库停车”等迫在眉睫的问题，而且“坡路”和“站台进站”两个问题的解决是哈尔滨市冬季公交车急需解决的关键问题。

最后，刘经理希望该智能公交系统建设项目应将智能化设备配置到各个车队的指挥部们，通过管理下移提高整个公司的运营效率和管理水平。

2. 座谈人：公司运营信息部张部长

张部长认为“公共交通一统天下”的局面更便于为哈尔滨市居民提供更好的实惠，目前哈尔滨市公交车驾驶员市场就业人员稀缺，公司本身历史欠账较多，公交车首末站和停车场硬件设施稀缺，长达半年的寒冬气候更是造成了冬季行车难、驾驶员季节性缺勤等问题的出现。基于此，张部长希望世行贷款能够更多的用在各公交公司的停保场和首末站等基础建设，这些基础设施的建设相较新型的智能化设备更具有实效性；此外，项目运营以后，希望公交专用道能够做到“专道专用”，项目投资也应关注各公交公司员工的薪酬待遇，改善员工的工作条件和环境。最后，对于公交车停车库的建设，最好是分散配置，选址应尽可能科学合理，便于车辆就进入库，降低成本。

3. 座谈人：公司车队代表马队长

公司车队代表马队长认为，就目前的设施现状，场站建设应优先解决好场站内的供排水系统等公共基础设施；另外，除了公交车驾驶员以外，希望通过提高员工工资水平和保险水平，改善包括保洁员、驾驶员等在内的公司职工的工作条件。

表 5-3 与黑龙江飞翼客运有限公司座谈整理

时间：2013 年 3 月 27 日下午 2 点 30 分

地点：哈尔滨市飞翼路 16 号飞翼客运有限公司 3 楼办公室

座谈人：李晓刚经理（13945676568）

座谈内容：

根据李经理的介绍，黑龙江飞翼客运有限公司是哈尔滨市近 30 家私营公交运营公司中最大的私营客运公司，公司现有 402 台运营公交车，其中 18 台车尚未获得市内公共交通运营编码，公司拥有 64 路、66 路等 10 条公交线路，下辖 10 个车队，日均客流输送量达 30 万人次，寒冬季节则因学生放假、外出人员减少等原因有所减少；公司连同管理人员公司共有 720 名员工，其中在籍的一线公交驾驶员有 523 人。2012 年公司年营运总收入达到 3000 万余元，作为私营公司，公交车的运营仅能享受到燃油补贴，根据公司 2012 年核算的人均 1.1 元的运营成本，人均 1 元（只有 218 路票价 2 元）的票价收入使得近几年公司运营总体呈亏损局面，以公司各类车辆的维修及配件更换成本为例，公司每年用于该类后勤保障的支出均能达到 300 多万元。

2012 年，公司出现离职员工重回公司申请工作的现象，这种现象的出现一方面是因为

公司一线驾驶员的全勤(严格按照工作两天休息一天的工作制度)工资已涨到 4000 元/月以上,维修工和保洁员的每月全勤工资(按工时计算)涨到了 3000~3500 元;另一方面则是由哈尔滨市近两年货运物流市场的不景气所造成。目前公司女性驾驶员的比例为 2%左右,而这可能与公司每天 12 个小时左右的工作小时数有关。

在交通事故方面,由于冬季路面非常滑等原因,公司近几年平均发生的各类交通事故达到每年 200 起左右,在交通事故责任认定方面,公司往往承担 80%~90%左右的赔偿责任,冬运期间该比例则会达到 100%,确保公司员工可以安心工作。

就公司运营车辆来说,公司拥有的 402 台运营车辆可以分为低端、中端和高端 3 种类型,其中高端车主要是 218 路,每台公交“裸车”的价格在 43 万元左右;64 路、66 路、82 路、91 路、94 路和 369 路公交车的“裸车”均价在 20 万元左右,属于低端类型公交车;68 路和 86 路等公交线路则属于中端类型公交车辆,每台“裸车”的平均价格约为 35 万元。目前公司天然气公交车和柴油公交车的拥有量比例大约为 2:1。此外需要指出的一点是,公司现在用的 400 多台公交车的车载 GPS 系统多为“置换”⁸设备,该系统不仅耗电量较大,而且在功能上仅具有报站功能,尚无法实现远程指挥和调度功能。

在公交运营的准时率和投诉率方面,受交通拥堵和冬季降雪影响,公司车辆的准点率目前很难保证,受晚点影响公司效益亦受到影响;此外,公司设立了专门的投诉电话 88001886,而且各公交线路运营车辆内外均留有车队队长的手机号码,以备乘客随时反映各类公交问题。

最后,在公交专用道的铺设方面,李经理希望对于有辅道的公交优先走廊应该设计成路中式公交专用通道,并借鉴济南等地区港湾式公交站台的建设经验,将“公交优先,快速公

7 “裸车”系指从公交车生产厂家取出不久,且尚未办理任何运营手续的公共汽车。

8 “置换”是指车辆内配置的车载 GPS 系统的购置、维护和保养费用由 GPS 系统所承担的广告费用来折抵。

交”的决策尽快实施，并希望能够加大对“行人闯红灯”、“私家车在公交站台停靠”等现象加大治管力度，提高全民的出行和安全素质。

通过同哈尔滨市两家公交车运营公司的座谈可知，这些组织对项目的实施都抱有非常高的期待，而且就项目运营中可能存在的不足和风险给予了行之有效的建设性意见。这些建议将集中反映在表 10—1 中。

最后需要指出的是，为切实做好利用世界银行贷款实施哈尔滨高寒城市智能公交系统建设项目的建设，哈尔滨市政府已经成立了利用世界银行贷款实施哈尔滨高寒城市智能公交系统建设项目领导小组，其成员由哈尔滨市发展和改革委员会、市财政局、市住房和城乡建设局、市交通运输局、市公安交通管理局、市城市建设投资集团有限公司、市供排水集团等相关单位的主要领导组成，领导小组主要负责审查、确定总体项目规划，组织协调项目建设过程中涉及国家及市级层面的政策、体制及其它方面的重大问题。从哈尔滨市世行领导小组的运行现状来看，哈尔滨市能够及时解决项目进展所遇到的各种问题，推动了整个项目的有序发展。

5.2.2 与社会结构的社会互适性

社会结构的内容实际上是社会的主体——人及其生存活动——社会活动和社会关系的存在方式，一般表现为：1、人口结构；2、人群组合结构；3、人的活动位置结构（在社会中所从属的集团阶层）；4、人的生存地域空间结构；5、生活方式结构；6、社会经济、政治、法律、文化等等各方面各领域的构成及相互关系等。

哈尔滨市统计局的最新数据显示，2011 年哈尔滨市人口出生率为 8.3%，人口死亡率为 5.6%，人口自然增长率为 2.7%，全市户均人口 2.7 人，男女人口性别比为 101.62，具有一定的“人口红利”；在经济结构方面，2011 年哈尔滨全市的地区生产总值达 4242.2 亿元，其中第一产业的生产总值占 10.5%，第二产业占 38.8%，第三产业则占 50.7%，显然哈尔滨市经济的增长主要依赖旅游业和服务业等第三产业的发展，产业类型将更多地表现为劳动密集型产业。2011 年哈尔滨市城市居民人均可支配收入达 20031 元，农民人均年纯收入也达到 9608

元。

通过上述数据分析可以看出，哈尔滨市包括人口结构和产业结构等在内的社会结构调整带来了居民收入的增加，同时对城市基础设施的需求也将增大，哈尔滨高寒城市智能公交系统项目的建设则将加速全市社会结构的快速转变。事实上，哈尔滨市高寒城市智能公交系统各子项目区大多位于市区，且所用土地均为国有城镇规划建设用地，项目区内受影响群体的家庭人口结构多为核心家庭⁹，人群组合结构相对复杂。哈尔滨市作为黑龙江省的政治、经济和文化中心，该项目建设及其服务区域内的社会结构具备国内大中城市的普遍特征，对于这一智能公交系统建设项目的需求具有一定的迫切性，因此其社会互适性程度是非常高的。反过来讲，哈尔滨市智能公交项目的实施对于提高城市公共服务化水平、改善该市居民的生活质量和优化城市的社会结构也具有较好的推动作用。

5.3 项目与当地技术、文化条件的社会互适性分析

5.3.1 当地技术是否满足项目需要

从项目周期看，当地技术包括工程建设期间的施工技术和工程运营过程中的管理技术。判断当地技术是否能够满足项目施工建设和运营管理的需要，就是考察工程在建设期和运营期是否存在具有相应资质的实施机构和管理机构。哈尔滨市高寒城市智能公交系统各子项目建设与运营的实施和管理机构根据世行贷款项目要求，选取了满足世行要求技术资质的子项目建设运营单位，城市综合交通规划和公共交通专项规划等的编制通过与科研院校、咨询公司等的合作，开展了多项基础项目的课题研究与技术创新，解决了一系列的关键技术问题，使得当地技术能够满足项目需要。下表 5-4 是哈尔滨市智能公交系统建设项目前期准备阶段拟聘用专业人力情况。

表 5-4 哈尔滨市前期项目准备研究阶段拟聘用专业人士表

序号	专业人员类别	人员数量	备注

⁹ 核心家庭指两代人组成的家庭，核心家庭的成员是夫妻两人及其未婚孩子。

序号	专业人员类别	人员数量	备注
1	社会学家、经济学家	2	
2	城市规划师	3	
3	环保专家、节能减排专家	2	
4	城市道路安全及交通管理专家	2	
5	城市公共交通专家	3	
6	财务专家	1	
7	机构专家	1	

5.3.2 文化条件是否与项目相冲突

项目所在地的文化条件主要是指哈尔滨市智能公交系统各子项目建设施工和运营使用地区的少数民族、宗教和习俗等文化因素是否能够理解、欢迎和支持该项目的立项、建设和使用。

通过对哈尔滨市民族宗教委员会和哈尔滨市民族学校等的走访了解到，哈尔滨市主城区是一个多民族分散杂居的城市。哈尔滨市有 40 多个少数民族成份、20 多万少数民族人口，有 1 个满族乡、10 个民族村、2 家少数民族用品定点生产企业、近千家各种所有制形式的少数民族企业、2 所民族医院、12 所民族中小学校及幼儿园、1 个少数民族文化艺术团体、6 个少数民族联谊组织和 2 处回民墓地，但这些少数民族聚居区均位于哈尔滨各县各乡，本项目区内没有少数民族聚居点。此外，作为黑龙江省省会城市，每年还有数以万计的少数民族外来流动人口来哈尔滨学习、务工和经商。由于多年散居，主城区的少数民族人口早已融入哈尔滨市本地的风俗，使用当地的语言，因此这些少数民族现有的文化、风俗与本项目的设计、实施与运营等并无冲突之处。根据哈尔滨市民族宗教事务委员会的建议，由于红旗大街至通乡街各站点散居的朝鲜族市民比较多，因此希望在这一地段设置汉语和朝鲜语双语交通指示牌，并进行这些站点的双语报站。基于对这一社会影响的评价，事实上项目的建设还有利于推动少数民族社会经济与哈尔滨市的发展同步迈进，促进民族团结与和谐。

同时，根据哈尔滨市民族宗教事务委员会提供的资料，哈尔滨市还是一个多种宗教并存的城市，全市现有佛教、道教、伊斯兰教、天主教、基督教、东正教 6 种宗教，全市范围内的宗教爱国团体有 6 个（即市佛教协会、市道教协会、市伊斯兰教协会、市天主教爱国会、市基督教“三自”爱国会和市基督教协会），哈尔滨市城区共有宗教活动场所 56 处，信仰各种宗教的群众近 15 万人。根据哈尔滨市智能公交系统各子项目初步确定的施工方位和建设内容，社评组对各项目似建场址周边 200 米内的社会敏感点进行了梳理，结果发现本项目的实施并不直接涉及哈尔滨市内的宗教场所和设施，事实上待项目建成以后，公交网络的改善和优化对于方便信教群众参加宗教活动将提供良好的硬件设施和更加人性化的服务环境。

6 社会风险分析

工程项目的实施对于项目周边居民往往会产生一定的负面影响，这些负面影响在一定情况下则可能成为激化社会冲突的根源。如何预先识别某一项目的负面影响所可能导致的社会风险，并提出规避或者减缓社会风险的措施和建议，是社会评价报告分析和探讨的重点。

6.1 社会风险的识别

6.1.1 项目前期社会风险

基于对项目建设内容的分析和对市建委、交通局、交管局和城管局等部门的逐一访谈，哈尔滨市智能公交系统建设项目在前期准备阶段面临的社会风险主要有下面几个方面：

一、信息公开程度不够，公众参与不足

从项目前期准备过程以及通过相关的访谈可以看出，本项目信息公开的程度稍嫌不足，这表现在不光一般百姓对项目、项目内容不清楚以外，即便同为政府机关的国土资源局、民政局等都不清楚本项目内容，也没有能够有效的参与到本项目前期工作中来。本项目信息公开和公众参与工作尚有进一步提升的空间。

二、组织机构风险

机构风险和上面几种风险类型不太一样，它是一种内部风险，主要是项目临时机构的成立而导致的内部权力、利益分配不一致而引起的决策风险以及项目执行风险。本项目的主要内容涉及交通运输局、汽车公司、交管局等多家单位，但项目办设在管通运输局，项目中的机构职责和实际操作中的机构职责存在某些不一致的地方，需要进一步理顺、厘清个中差别，保证项目准备过程及项目实施可以顺利开展。

三、世行项目经验不足，包容式发展的意识和观念尚不是很强

从前期项目准备过程可以看出，项目办具有较强的项目准备及管理能力，但

是项目办其它相关机构对世行项目政策的掌握、理解还不全面、不充分。表现在对项目某些概念、某些理念（如信息公开，公众参与，包容式发展等）还缺乏深入了解，尚没有在项目前期准备中，比如项目设计中尚没有充分考虑这些因素。

6.1.2 施工期社会风险

通常来讲，项目施工期的社会风险一方面表现为各实体子项目动工以后，因工程建设造成的噪声、粉尘等环境风险；另一方面，这些社会风险还包括人身伤害、误工风险和临时占地等风险类型。具体到哈尔滨智能公交系统建设项目来说，对其施工期社会风险的预测可概括为如下几个方面。

一、公交优先公共交通走廊项目

友谊路公交优先走廊（通港街—公路大桥）、新阳路公交优先走廊（乡政街—金城街）、红旗大街公交优先走廊（东直路—通乡街）三条公交优先走廊全长21.59公里，无论是路面翻新，还是道路拓宽和升级改造，这三条公共通道路的施工都不可避免的将会产生其他市政工程项目建设过程中所共有的噪声、大气、固体废弃物等环境风险，而交通阻滞频率增加、交通事故率增加等交通管理风险也将随之出现。此外，公交走廊智能化建设（BC-2）分项目中的控制信号渠化系统、站台信息发布系统等信息技术设备还存在包括质量、型号与需求不符等采购风险。

以对该子项目施工期可能产生的生态环境风险为例，在公交优先走廊施工过程中，昼间施工噪声对沿线两侧居民的工作和生产产生干扰，夜间施工则将对道路沿线居民的休息和生活造成较大的干扰。工程施工期间，道路路面开挖、施工弃土弃渣和施工材料不可避免地将沿途堆放，雨天施工弃土弃渣、建筑材料经过雨水冲刷以及车辆的碾压，则使道路变得泥泞不堪，这些都会影响开挖路面附近景观和整洁。施工期路面开挖，裸露的地表面遇雨水冲刷，可能产生一定量的水土流失，同时对开挖地表的植被带来破坏。新路面敷设和改造完成后，必须对相应路段进行绿化恢复，减少水土流失并恢复大部分植被。

二、公共交通基础设施建设项目

公共交通基础设施建设项目子项目是为配合哈尔滨高寒城市公交优先公共交通

走廊项目而进行规划的。该子项目计划修建适用于高寒气候下的公交枢纽站、公交首末站以及公交候车亭，并购置适应高寒地区的新型公交车辆和建设公交智能化管理平台，旨在提升公共交通基础设施现代化水平，使公共交通基础设施建设水平与公交走廊建设水平相一致，提高公共交通服务水平。就项目内容而言，该项目主要是场站建设和设备采购，相较设备采购来说，场站建设作为该市政工程的必要配套建设内容，临时占地和噪声、粉尘、水体污染以及植被破坏等社会风险必将随之出现，施工过程中需要使用许多施工机械和运输车辆，这些设备无疑会辐射出强烈的噪声，对附近居民的正常生活产生影响，其中施工机械主要有挖掘机、推土机、装载机、压路机等，运输车辆包括各种卡车、自卸车。下表 6-1 即为哈尔滨市智能公交系统建设项目施工过程中可能运用到的各种施工机械设备的噪声值。

表 6-1 各种施工机械设备的噪声值

单位: dB (A)

序号	机械类型	测点距施工设备距离 (m)	Lmax
1	轮式装载机	5	90
2	平地机	5	90
3	移动式压路机	5	86
4	双轮双振压路机	5	81
5	三轮压路机	5	81
6	轮胎压路机	5	76
7	推土机	5	86
8	轮胎式液压挖掘机	5	84
9	摊铺机	5	87
10	发电机	5	98
11	卡车	5	92
12	混凝土搅拌车	5	91
13	混凝土泵	5	95
14	移动式吊车	5	96
15	风锤及凿岩机	5	98
16	振捣机	5	84
17	气动扳手	5	95

以该子项目可能产生的临时用地风险为例进行分析如下。对于项目临时占地影响到的居民来说,临时占地补偿费用必须到位,否则就会出现居民阻碍项目施

工、导致项目工期延误的社会风险，影响社会稳定与和谐的冲突风险也存在可能。在这些配套基础设施项目完工后，复建后的土地要确保临时占地居民能够及时使用，不影响居民的正常生产和工作。临时占地施工时期应充分保护受影响居民的经济和社会利益。

三、其他

从其他三个子项目的规划及建设方案可以看出，交通管理与安全建设项目、道路养护与应急响应建设项目以及机构能力建设项目多以设备采购、安装和人员培训等内容为主，其施工期社会风险主要表现为，哈尔滨市内公共交通在设备调试期和人员培训期可能出现短暂的交通拥堵等交通混乱现象。

因此，哈尔滨市智能公交系统建设项目在施工过程中可能对当地居民的生产和生活带来一定程度的负面环境影响，但这些影响都是小范围内的，是短期的，其所带来的社会风险从某种意义上讲可定性为必要的项目成本。但是，对于临时占地等，如果施工人员和当地居民没有良好的沟通，一些轻微的矛盾没有及时得到缓解，那么也可能产生较剧烈的社会冲突。

6.1.3 运营期间社会风险

哈尔滨市高寒城市智能公交系统项目建成运营以后，可能存在的社会风险表现在下面几个方面：

一、票价涨价问题

调查发现，哈尔滨市民对项目实施后的票价问题比较敏感。88.4%的居民认为目前的价票比较合理，87.8%的市民希望项目建成后能维持现在的票价。

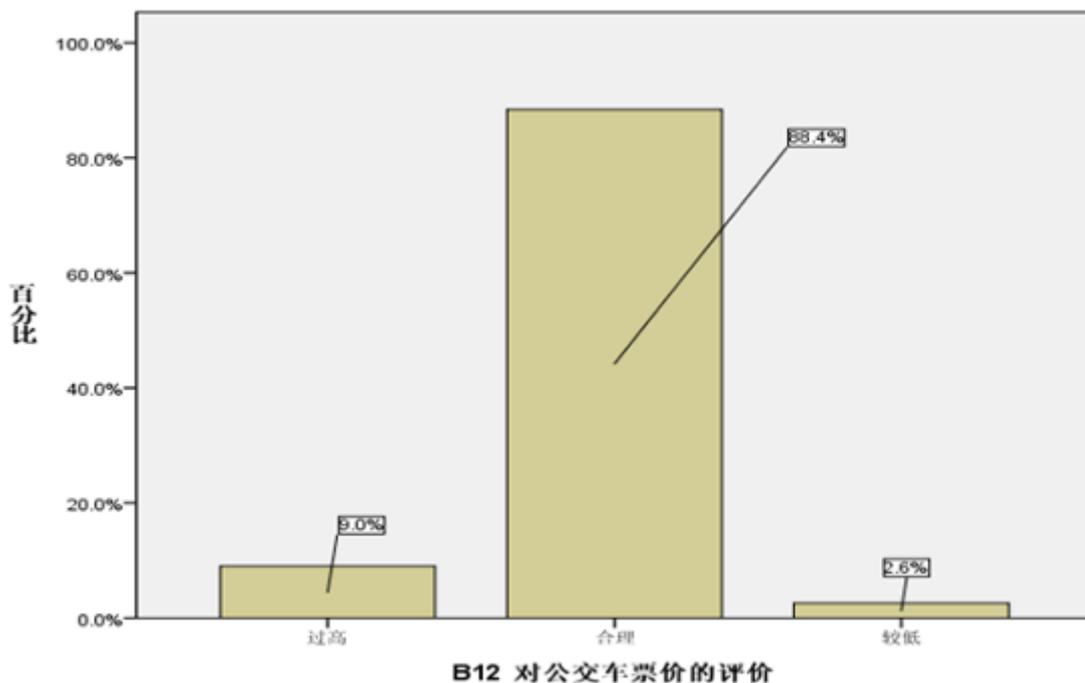


图 6-1 市民对现有票价的评价

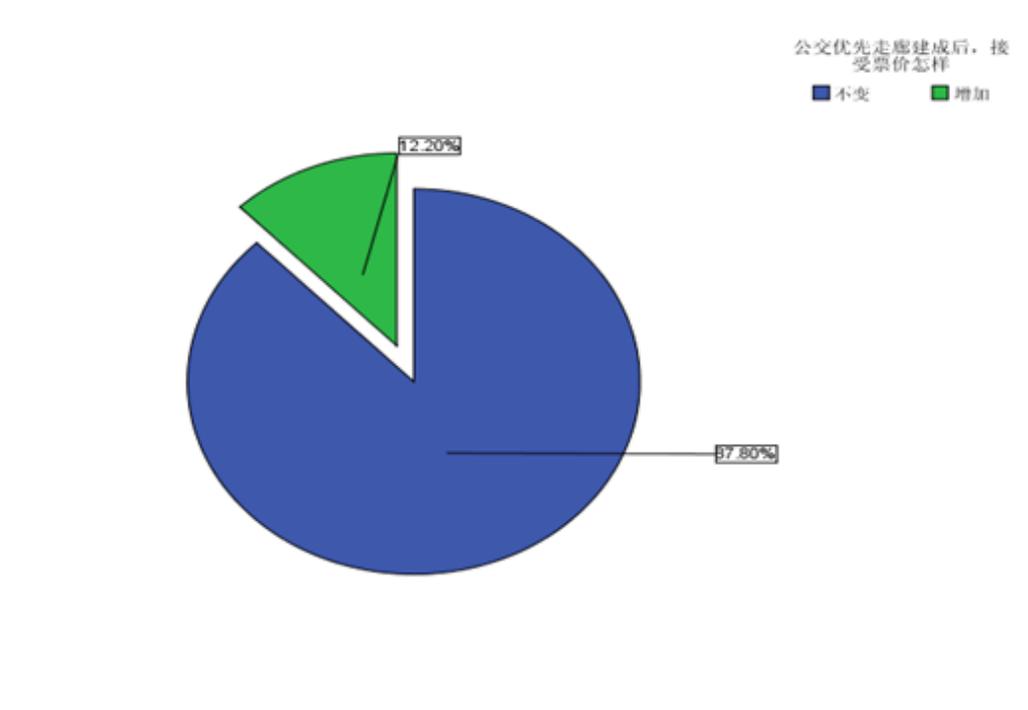


图 6-2 市民对项目建成后票价的希望

访谈过程中也可以看出，老年群体以及残疾人士对票价尤其敏感。部分受访群众甚至表示，如果项目建成后车票涨价，那么他们将改变出行方式，不再乘坐

公交。因为原本他们的收入就不高，按照现在的票价，他们现在一个月约支出 60 元车费，这对于收入较低人群（老人、残疾人，他们的退休收入或月收入多数只有 1000—1500 元）来说，已经是一笔较大支出，如果项目建成后车票涨价，那样会降低他们的生活质量。

二、运营管理问题

运营管理首先表现在包括公交车辆、公交站台等新型公交设施自身功能仍然存在诸多目前的公交运行系统中促使城市居民拒绝乘坐公交车出行的弊端。根据对哈尔滨市公交优先走廊沿线居民的问卷调查，17.3%的人认为促使居民改乘公交车的原因主要是“公交车清洁、保养良好”，14.9%的人认为是“公交车站能提供更多智能信息”，14.0%的人认为是“在家庭和出行目的地增加新的公交线路”，12.8%的人认为是“站台有保暖设施”，12.4%的人认为是“公共交通更更快些（如有公交专业通道）”（见表 6-2）。28.4%的人认为不乘坐公交车的原因主要是公交车“上班时间太拥挤”，21.5%的人认为是“公交不准时”（见表 6-3）。项目运营以后，如果促使市民改乘公交车的诸因素无法发挥效用，或者促使市民不乘坐公交车的因素无法得到改善，那么项目本身效果无法法规将成为哈尔滨市智能公交系统项目面临的第一个运营期社会风险。

表 6-2 促使改乘公交车的原因

	回答		问卷百分比
	频次	百分比	
改乘公交车站能提供更多智能信息（如电子地图、智能查询系统，有电子屏幕，可以显示公交车到站时间等）	164	14.9%	32.8%
更多清洁，保养良好的公交车	190	17.3%	38.0%
公交车更快些（如有公交专业通道）	136	12.4%	27.2%

在家庭和出行目的地增加新的公交线路)	154	14.0%	30.8%
票价降低	120	10.9%	24.0%
换乘到其他交通方式更快捷	79	7.2%	15.8%
站台有保暖设施	141	12.8%	28.2%
公共交通更安全	53	4.8%	10.6%
公交车上有老弱病残专用座位	27	2.5%	5.4%
公交换乘优惠 (比如在规定的时间内换乘的 , 给予 优惠)	37	3.4%	7.4%
总计	1101	100.0%	220.2%

表 6-3 促使不乘坐公交车的原因

	回答		问卷百分比	
	频次	百分比		
\$不坐公交原 因 ^a	停车更加容易	64	6.1%	12.8%
	地铁车站开通	132	12.5%	26.4%
	公交不准时	226	21.5%	45.2%
	公交车上班时间太拥挤	299	28.4%	59.8%
	过马路更加容易和安全	48	4.6%	9.6%
	燃料费用更加便宜	30	2.9%	6.0%
	有能力购买汽车	112	10.6%	22.4%

	回答		问卷百分比
	频次	百分比	
公交站台公租房自行车	26	2.5%	5.2%
有能力购买电动车	26	2.5%	5.2%
公交车没有专门的老弱病 残撞门座位	36	3.4%	7.2%
其他	35	3.3%	7.0%
不会改变	18	1.7%	3.6%
总计	1052	100.0%	210.4%

此外，就智能公交体系的运行来看，由于交通管理与安全建设项目、道路维护与应急响应建设项目以及机构能力建设项目等三个子项目主要依托于所采购的信息及电子设备来运营，项目运营期间可能产生的社会风险将集中在设备运行带来的噪音和辐射污染；另一方面，设备质量差、维修难度高和网络病毒攻击等造成的管理和使用风险也不可避免；此外，高科技设备应用过程中城市公共交通参与者对这些智能交通设备的认可和接受风险也是需要项目运营以后通过实践来检验的。

对于公交优先公共交通走廊项目和公共交通基础设施建设项目两个子项目来说，项目落成以后，由于采购的公交车运力增大，且多为低碳环保型，相较项目建成之前对周边社会环境尤其是对周边的噪声、大气等生态环境因素的危害要减小许多。但是，在项目营运期间，公交线路的改善所带来的车辆发车数量的增加等因素，将导致沉降在路面上的机动车尾气排放物、汽车泄漏的油类以及散落在路面上的其它有害物质也会逐年增加，这些污染物一旦随降水径流进入水体，将对水体的水质产生一定影响；另一方面，即使新采购的公交车能够使用天然气或液化气等低污染燃料，但作为交通工具仍然不可避免地会产生包括一氧化碳、

二氧化氮、烟尘、碳氢化合物等在内的汽车尾气。

6.2 规避和防范措施

6.2.1 项目前期的风险规避措施

一、征地拆迁风险的规避

任何工程项目的建设均需要使用一定的土地，土地的占用、建筑物、构筑物的拆迁与补偿与项目建设往往是无法彻底分开的。对于征地拆迁风险来说，通常需要通过优化项目设计，减少征地拆迁影响，制定详细的征地拆迁安置计划或者编制政策框架对潜在的征地拆迁风险进行约束，以此化解风险。

在本项目规划、设计阶段，国土部门应尽早介入，进行土地确权，提前做好相关预案，同时及时调整土地利用总体规划，力求项目用地合理、合法化。与哈尔滨市的总体发展规划相配合，尽量节省城市建设用地，在居民集中区、学校、医院、大型商场、车站等敏感区应合理选址，减少拆迁数量。对于必须搬迁的包括房屋在内的地上附着物，应切实做好拆迁补偿工作，严格按照国家、黑龙江省和哈尔滨市的有关政策和补偿标准，及时支付各种补偿费用。要维护群众的公众参与权利和正当利益，保证他们的生活水平和生产状态。

二、拆除临建或违章拆迁引起的社会风险和政策风险规避

项目办应及早组织、协调国土资源局、交通局、交管局、项目设计单位共同勘察现场，及早确定项目范围，及时开始摸底调查工作，弄清准确的影响量。同时，尽快熟悉世行政策，按世行社会保障政策要求提前做好补偿资金。

三、化解信息公开程度不够，公众参与不足的风险

通过多种媒体，多种形式及时向公众介绍宣传本项目，公开本项目的参与方式，鼓励社会上的不同利益相关者能够积极有效的参与本项目，优化项目设计及管理。

四、组织机构风险的化解

厘清各机构的机构职责与项目职责，由领导小组统一协调，定期召开项目管

理会议，及时沟通、及时处理项目遇到的问题。

五、机构世行经验不足风险的化解

加强项目管理机构以及项目执行机构的培训与考察，全面细致的介绍世行政策，促进项目能够惠及更多群众，实现项目科学管理，能够促进项目区包容式发展。

6.2.2 施工期的风险规避措施

哈尔滨市智能公交系统各子项目的红线图和施工方案确定之后，即进入施工阶段。根据各个子项目的施工内容、特点、流程、规模和项目实施人员的素质与能力，项目施工期的社会风险规避总体上讲可分为对生态环境卫生风险的规避和对临时占地进行补偿以规避风险两类。公交优先走廊建设项目和公共交通基础设施建设项目作为该世行贷款项目的基础性支撑项目，是整个项目在施工阶段需要对其社会风险进行规避的主要对象。

一、生态环境风险规避措施

1、噪声污染的规避措施

公交优先公共走廊和公交走廊沿线包括交叉口渠化、枢纽站和首末站建设等在内的配套基础设施进入施工阶段之后，各类施工设备和施工人员的进场往往首先带来噪声污染。根据市政建设类工程项目在施工阶段的普遍经验，在施工现场，噪声有时最高达 85dB（如打桩作业），一般可采取施工方法变动措施加以缓解，如噪声源强大的作业可放在昼间（06:00~22:00）进行或对各种施工机械操作时间作适当调整。为减少施工期间的材料运输、敲击、人的喊叫等施工活动声源，工程承包商需要通过文明施工、加强有效管理等措施加以缓解。对距居民区 150 米以内的施工现场，噪声大的施工机具在夜间（22:00~06:00）停止施工，必须连续施工作业的工作点，施工单位应视具体情况及时与当地环保部门取得联系，按规定申领夜间施工证，同时发布公告以最大限度地争取民众的理解、合作与支持。对距离施工场地较近的敏感点如铁路街附近的华兴小学和康宁家园等进行抽样监测，视监测结果采取移动式或构建临时噪声屏障等防噪措施。最后需要强调的是，建设单位如哈尔滨市交通运输局应责成施工单位在施工现场张布通告，并公

布项目段投诉电话，建设单位在接到报案后应及时与当地环保部门取得联系，以便及时处理各种环境纠纷。

2、水环境污染的规避措施

哈尔滨市智能公交项目施工建设所用建筑材料在运输、堆放过程中均会引起扬尘，会对附近水体产生一定影响，此外，沥青、油料、化学品的存贮若保管不善，也极易被雨水冲刷进入水体，对水环境造成污染。对此，建议工程承包合同中应明确筑路材料（如沥青、油料、化学品等）运输过程中的防止洒漏等条款，各类材料的堆放场地不得设在河道或灌溉水渠附近，以免随雨水冲入水体，造成地表水污染。此外，该工程在施工过程中需设置混凝土拌合站及预制场，其中砂石料清洗、混凝土养护过程将产生一定的生产废水，砂石料清洗主要污染物为悬浮物，混凝土养护废水 pH 值较高，该部分废水要做到回收到沉砂池沉淀后循环利用上层清水，沉淀下来泥浆和土石等回填路基。再次，公交走廊沿线距离河边或江边较近的，河流岸边 100 米以内不得堆放或倾倒任何含有害物质的材料或废弃物，也不得取土和临时弃渣，施工材料如沥青、油料、化学品等有害物质堆放场地应设围挡措施，并加篷布覆盖以减少雨水冲刷造成污染，严禁其洒落水体，施工废水不得直接排入河流。最后一点，项目施工部门要做好公路沿线的水土保持工作，减少水土流失，施工中要合理安排工期，尽量避免和减少雨季进行路基开挖，并尽量实现挖、填平衡，减少土石方的堆放量，严格按照设计和水保措施进行施工。

3、大气污染的规避措施

相较矿山开采等工程项目，公共交通类项目的大气污染要低得多。哈尔滨市智能公交项目施工期的大气污染主要表现为包括 PM2.5 等在内的粉尘污染，因此，室外项目在材料运输、路面开挖和材料加工等过程中需要对施工、运输道路表面采取硬化措施，或采取洒水等方法处理，在干旱大风天气更应加强洒水，适当增加洒水次数。对于易散失材料的堆放也需要加强管理，在其四周设置挡风墙，并合理安排堆垛位置，必要时在堆垛表面掺和外加剂或喷洒润滑剂以使材料稳定，尽可能减少各类器材的起尘量。

4、固体废弃物污染的规避措施

公交优先公共交通走廊及公共交通基础设施项目多为工程建筑类设施，其施工期间产生的固体废弃物主要包括建筑垃圾和施工人员的生活垃圾，对于这些污染物的利用，一方面这些工程项目的建设垃圾可部分用于施工营地和临时占地中的场地平整，其余部分建筑垃圾和施工人员的生活垃圾则需要集中收集后，就近送城市垃圾填埋场处理。

5、对生态植被影响的防范措施

哈尔滨市智能公交项目对生态环境风险的规避主要集中在对城市各种绿化类植被的保护方面。在项目施工前，建设单位要合理制定施工进度计划，尽量避开雨季施工，并在雨季到来之前做好边坡防护及排水设施；此外，还要预先规划好施工区域，并将施工作业严格控制在规定的区域内，避免扰动更多的土地，破坏更多的植被；在施工阶段，施工单位要去合法料场采购，并在与料场签定的采购合同中明确水土流失治理责任的承担者。

二、临时占地补偿

根据我国土地管理法的规定，临时用地的使用者应当按照临时使用土地合同约定的用途使用土地，不得修建永久性建筑物。临时使用土地届满，由临时用地的单位和个人负责恢复土地的原使用状况；无法恢复而造成损失的，应当承担相应的经济补偿责任。临时使用土地期限一般不超过二年。哈尔滨市智能公交项目施工过程中，为确保施工质量和减少环境污染，混凝土拌合站、预制场、有害物质堆放场和易散失材料挡风墙等的设置，必然要占用或影响一定范围内的居民常用生产生活场所，在项目施工期确定之后，建设单位应加快施工进度，并做好临时占地补偿标准的确定和发放工作。

6.2.3 运营期间的风险规避措施

一、票价问题

在前期项目协调会上，哈尔滨市发改委已承诺在项目建成后不涨价。因此，因票价涨价带来的社会风险已不复存在。

二、运营管理问题

哈尔滨作为北方高寒地区的特大型城市，公交运行管理具有鲜明的地域和北方寒带特色。一是公交出行区域集中，公交走廊效应明显。项目建设前，本项目所涉及的公交走廊已成为哈尔滨交通“瓶颈”路段，这些“瓶颈”路段集中了较大比重的公交出行量，路段车流量大，道路拥挤，缺少确保公交优先的基础设施，公交运营的总体水平较低。二是冬季漫长寒冷，启车、行车、候车存在“三难”。哈尔滨冬季约 6 个月，平均气温 -20.3°C ，其中 -10°C 以下天气超过 210 天。在这样的低温下，很多露天停放的车辆早上无法启动，只能通过半夜发动或喷灯烘烤等方式启动车辆；乘客在户外候车时，由于气温很低，难以长时间等候，一般情况下，候车超过 8 分钟就会感到浑身寒冷，超过 15 分钟就会感到脚下冰冷刺骨，超过 30 分钟，市民往往选择其他交通方式，对于因种种原因只能乘公交车的人则会怨声载道。

因此，对于运营期间哈尔滨市智能公交项目社会风险的规避，首先表现在本项目建设后将在三条交通走廊上设立公交专用通道，提高公交运营效率。交通场站建设，可以改善启车、行车、候车环境，提升项目管理的人性化和公共交通服务的质量，方便城市各类群体的公共出行需求。同时，鉴于新采购的交通安全与管理设备、道路维护与保养设备等具有相对较高的科技含量，因此应确保建立一套完整的设备及车辆操作、管理、维修和保养体系，并建立应对高寒气候的特殊相应机制，确保这些后期保障设施的良性运行。

另一方面，世界银行贷款哈尔滨高寒城市智能公交建设项目在运营期间的社会风险规避措施突出表现为对噪音、尾气、污水和固体废弃物等生态环境风险的规避和对交通无序、事故和交通犯罪等与交通运营相关风险的化解和降低，此外，智能化、信息化设备所带来的人体辐射等也是需要加以预防和规避的风险。

对于项目竣工以后运营期间的大气污染风险规避，根据污染物的主要成分和来源，一方面要加强道路管理及路面养护，保持道路良好的运营状态，减少车辆尾气的排放；另一方面则要严格执行国家制定的尾气排放标准，加强车管执法力度，以减少尾气污染物排放。对于装有易产生扬尘的运输车辆还需要罩盖篷布，防止运输过程中污染物的飞扬洒落。

最后,运营期间固体废弃物的风险规避措施主要依托现有的哈尔滨市城市道路交通部门、城管部门和环卫部门,由于养护人员和出行人员产生的固体废物主要为生活垃圾,对于这些废弃物可就近送城市垃圾填埋场地处理。

7 项目可持续性分析

项目可持续性分析是关于项目生命周期的总体分析，其主要内容是对项目效果是否能够持续发挥、项目持续发挥作用需要何种条件、作为项目的受益者是否能够持续地承担项目所需的成本，以及项目实施中的利益相关者是否存在阻止项目建设和运行、阻断项目社会效益的持续发挥等风险进行分析。

7.1 社会效益可持续性分析

社会效益是工程项目存在的基本价值依据。从项目的社会效益来看，哈尔滨市高寒城市智能公交系统项目为城市交通基础设施项目，作为一种民生工程，其社会效益是显而易见的。在项目前期准备阶段，社评小组分别对由哈尔滨市老龄委组织的老年群体、哈尔滨市妇联组织的妇女群体、哈尔滨市残联组织的残疾人群体、哈尔滨市民政局组织的城镇低保群体和哈尔滨市教育局组织的中小学学校负责人等进行了座谈和访谈，这些社会群体对项目的运营前景普遍持乐观与支持态度，并能够就项目潜在的社会风险积极提出优化建议。

项目社会效益的发挥需要以项目的存在作为条件。项目效益可持续发挥的条件是项目社会效果可持续的必要条件，即项目的受益者有动力去保证项目的运行，项目的可能受损者不会阻断项目的实施。从项目建设内容来看，哈尔滨市智能公交系统建设项目社会效益可持续性的具体情况见下表 7-1。

表 7-1 项目社会效益的可持续分析

类别	受益者	受损者
公交优先公共交通走廊项目	项目直接受益者系走廊沿线的各类人群，只要项目能够完善沿线交通基础设施，项目的受益者将积极支持项目的运营开展。	项目的受损者主要是临时占地受影响户，由于这些影响是短时间内的，项目结束后影响即消失，因此在充分协调的基础上，该类受损者不会阻碍项目的顺利实施。

类别	受益者	受损者
公共交通基础设施建设项目	项目的受益者系基础设施所在区域内的各类人群,只要项目质量能够保证,项目的受益者将积极支持项目的运营开展。	项目的受损者主要是临时占地受影响户,由于该子项目施工范围较狭小,对周边居民的干扰度较低,基于项目的社会效益,该类受损者不会阻碍项目的顺利实施。
交通管理与安全建设项目	市交通管理部门及其工作人员,以及市区交通参与者都将受益,交通运行的改善将使这些受益群体积极支持项目的运营开展。	项目受损者集中于交通管理设备的操作人员和对新型交通设施接受难度较大的群体,必要的防护设备和交通知识的宣传是减少这些群体损害的主要途径。
道路养护与应急响应建设项目	市内各道路沿线居民将都将直接受益,项目实施的质量决定着各出行群体对于该项目运营的支持程度	项目的受损者主要指受潜在职业病影响的道路养护及应急相应工作人员,必要的防护设备是减少这些群体损害的主要途径。
机构能力建设项目	项目的直接受益者主要是各子项目的运营管理机构及受训人员,现场访谈可知其对项目的立项等非常支持。	该子项目将不会带来受损者

具体到哈尔滨市智能公交系统项目在可预见时期内的社会效益来说,通过这一项目的实施将使哈尔滨市交通系统的路网结构更加完善,公交出行更加的便捷、舒适,有利于实现公共服务的均等化、优质化;另一方面,有利于扩大城市居民的出行范围和减少出行时间成本,提高交通的安全性,减少因交通事故带来的生命、财产的损失。通过大力发展公共交通实现“人行+自行车+公共交通”为

主的城市绿色交通方式,在这种交通方式中,人行和自行车出行时能源消耗为零,而公交车出行时每台车辆每人每公里能源消耗情况远远低于小汽车出行,如果设公共汽车能源消耗为 1,那么小汽车的能源消耗为 8.1。地铁、轻轨等其他交通工具的能源消耗情况可分别见下表 7-2。

表 7-2 各种交通工具能源消耗比较

交通工具类别	每人每公里能源消耗	交通工具列类别	每人每公里能源消耗
小汽车	8.1	地铁	0.5
摩托车	5.6	轻轨	0.45
公共汽车(单车)	1	有轨电车	0.4
公共汽车(专用道)	0.8	自行车	0

因此,从总体上讲,本项目的实施将促进哈尔滨市的旅游、工贸、集市、居住、交通、大气环境等各个方面更上一个台阶,对黑龙江省其他城市的发展建设具有重要的借鉴和示范作用。

7.2 财务可持续性分析

世界银行贷款哈尔滨高寒城市智能公交建设项目主要包括公交优先公共交通走廊项目、公共交通基础设施建设项目、交通管理与安全建设项目、道路养护与应急响应建设项目和机构能力建设等 5 个方面的建设内容。该项目预计总投资额度 14.5 亿元人民币,拟申请世界银行贷款 1 亿美元(约 6.5 亿元人民币),其余资金来源为地方政府配套,国内配套资金为当地自筹,其中包括财政投资、市补助资金、城市配套费,土地出让金。各子项目的资金预算情况详见下表 7-3。

表 7-3 各子项目资金预算表

项目内容	序号	项目名称	预算(万元)	小计(万元)
------	----	------	--------	--------

项目内容	序号	项目名称	预算(万元)	小计(万元)
(一)公交优先公共交通走廊项目	BC-1	公交优先走廊建设 21.59 公里	37845	47065
	BC-2	公交走廊智能化建设	9220	
(二)公共交通基础设施建设项目	BI-1	公交基础设施建设	44662	73486
	BI-2	公交车辆采购	10000	
	BI-3	公交智能化建设	18824	
(三)交通管理与安全建设项目	BRS-1	公交优先及道路安全信号控制系统	1876	8936
	BRS-2	公交优先及道路安全监控及执法系统	3119	
	BRS-3	公交优先及道路安全指挥调度中心系统	3941	
(四)道路维护与应急响应建设项目	BRM-1	公交优先道路及地理信息管理系统	1800	10349
	BRM-2	公交优先道路维护设备购置	3840	
	BRM-3	交通安全特种车辆购置	4709	
(五)机构能力建设	CB-1	城市交通建设项目融资与公共交通改善策略研究	100	5164
	CB-2	高寒城市恶劣天气综合应急管理策略研究	100	

项目内容	序号	项目名称	预算 (万元)	小计 (万元)
	CB-3	公交及安全管理培训	1394	
	CB-4	机构能力加强	2440	
	CB-5	国内外调研与培训	1130	
合计		入选项目资金		145000

在项目投资资金的功能分类方面，世行贷款资金主要用于与哈尔滨市高寒城市智能公交建设相关的工程建设、设备采购及技术援助，地方政府配套资金则主要用于相关土地费用、勘察设计监理等服务性费用、机构能力建设与人员培训费用及工程预备费等。

7.3 技术和机构可持续性分析

通过学习和参考国内经济发达城市类似工程项目的建设运营，结合自身市政工程建设的实践经验，世界银行贷款哈尔滨高寒城市智能公交建设项目的技术可持续性完全可以得到保证。

同时，各机构管理人员是保证项目顺利开展的直接责任人，因此有必要对这些管理人员进行培训，让其熟悉并熟练指导和实施项目，并在一定程度上加强机构的能力建设。哈尔滨市高寒城市智能公交各个子项目均由相对独立的部门进行管理和运作，并由哈尔滨市发改委和哈尔滨市交通运输局负责参与协调。具体来说，哈尔滨市交通运输局作为项目的法人单位，主要负责提出机构设置和责任分工的建议，配合编制项目可研报告，组织协调与世行对接，完成学习考察，配合做好世行专家评估迎检，完成项目的环境影响评价报告、项目环境管理计划报告、移民安置政策框架、公众参与调查报告、项目节能评价报告及审批，会同财政部门办理项目资本金和国内配套资金来源证明文件，完成财务支付和管理手册以及其他审批工作等。哈尔滨市交通管理局等单位作为项目的主要实施单位，参照项目办内设机构，设专人对接，负责根据子项目工作内容提出功能及设计要求，所需设备规格及标准，提供子项目采购计划和实施计划；参与子项目涉及的相关

部门的协调工作；负责本项目的拆迁工作及项目实施过程中发生的拆迁纠纷和上访申诉工作；负责办理子项目的规划、土地、消防、安全、质监、施工许可等手续；负责子项目质量、进度、安全的控制的管理，定期上报工作进展情况；参与子项目的招标采购工作；负责子项目预决算及工程进度款的整理申报工作；监督子项目监理工作；协助项目办财务管理及完成向世行贷款提供报账上报的资料。其余各项目单位各自依据职能，配合完成相关工作。总体上讲，哈尔滨市为该世行项目的顺利建设提供了机构能力保障。

为了切实做好该城市交通项目建成以后的后续管理和运营工作，在项目内容的确立方面，哈尔滨世行贷款项目领导小组还确立了对项目管理人员及项目领导机构进行如下能力建设的举措，以确保项目的监管及部门协调有序进行。具体的机构能力建设内容如下：城市交通建设项目融资与公共交通改善策略研究（CB-1）、高寒城市恶劣天气综合应急管理策略研究（CB-2）、公交及安全管理人员培训（CB-3）、项目管理机构能力加强（CB-4）和国内外调研与培训（CB-5）等，该项机构能力建设内容的费用估算总计达 5164 万元。因此，从总体上讲该项目的机构可持续性也完全可以得到保证。

7.4 经济可持续性分析

受益者的支付能力和支付意愿是项目可持续性的一个重要因素。虽然居民的支付意愿是随着享受的服务质量高低而变化的，但是一个地区的经济能力也是决定居民承担项目收费能力大小的重要因素。

从问卷调查分析结果来看，对于目前公交车票价的评价，88.4%的人认为合理，此外还有 9.0%的被调查者认为票价过高，尤其是高达 2 元的空调车票价。此外，根据哈尔滨市对老年人、伤残军人等弱势群体的乘公交车扶持规定，哈尔滨市 2010 到 2012 年共发放 70 岁以上老年人免费乘车卡 87313 张，有效地保障了市区老年弱势群体的乘车权益。

针对上述财务缺口，哈尔滨市实施了公交专项补贴政策。2010 至 2012 年期间，哈尔滨市共发放公交专项补贴 1209769481 元，其中：2010 年，136956317 元；2011 年；482335386 元；2012 年，590477778 元，平均环比增幅超过 200%。

考虑用于“公交先行”的财政补贴，即便不提高票价，本项目在建成后经济可持续性方面也是可行的，本项目的经济可持续性是可以得到良好保障的。

8 社会管理计划及实施¹⁰

8.1 项目社会管理计划

在设计中尽量减少项目涉及的征地拆迁规模,施工造成的环境污染问题和交通安全问题等,通过公众参与,听取市民意见,减少项目带来的负面影响,因此有必要制订项目的社会管理计划。

8.1.1 制定项目移民安置政策框架

本项目公交走廊建设、公交首末站建设,都需要一定数量的土地来进行建设,项目单位在前期工作中已经尽可能进行了优化,减少不必要的征地拆迁。因此,本项目目前只会存在一些零星的建筑拆迁或构筑物拆迁,此外,道路扩建过程中将引起部分临时占地问题。鉴于本项目征地拆迁影响人口较少,根据世行政策,不需要制定详细的移民安置行动计划,但是建议编制项目移民安置政策框架或简单版的移民安置行动计划,按照有关政策要求保障移民的生活水平至少不因项目建设而导致降低。在移民安置实施过程中,严格按照移民安置政策框架执行。

8.1.2 减缓项目施工期间的社会风险

8.1.2.1 针对公交站台等项目施工带来的交通阻塞

- 一、分段施工,避免全线铺开,造成大面积堵塞;
- 二、围挡施工应该在一定距离就预留开口,尤其在交通流量较大的路口,开口应该较大;
- 三、施工队伍的围挡应该尽量少占面积,预留一定的交通空间;
- 四、一旦某个断面施工完毕,应该立即清理现场,拆除围挡,恢复交通;
- 五、加强信息发布,及时发布交通指南。

¹⁰ 本章内容只是社评组目前的建议,还需要和相关部门进一步确认。

8.1.2.2 针对围挡施工给沿线经营企业和店铺的生产经营带来的不便

- 一、合理安排每一个路段施工，尽量控制施工周期；
- 二、在保证安全的前提下，能够不围挡就不围挡，一旦施工完毕，立即拆除围挡；
- 三、在企业进出货物的交通路口，预留适当空间，方便企业车辆出行；
- 四、允许企业在围挡墙上标明沿线企业和店铺经营信息。

8.1.2.3 施工对水、电、气、网络等管线的破坏

- 一、施工队伍在施工之前掌握各类管线的走向和布置情况，避免盲目施工；
- 二、施工队伍加强员工的安全教育，克服野蛮施工行为；
- 三、不可避免情况下对管线进行搬迁和重新安置，提前发出安民告示，让市民做好各种准备。
- 四、施工队伍安排专门人员负责与所在社区居委会进行联络，发布信息，听取社区居民的报告，一旦出现管线破坏迹象，立即进行危机处理，避免危机扩大化。

8.1.2.4 施工对周边产生环境和噪音污染

- 一、施工断面尽量进行围挡，围挡墙损害后及时修复
- 二、加强施工现场管理，施工材料摆放整齐，垃圾及时清理；
- 三、对裸露的尘土进行覆盖或者及时清理；
- 四、施工过程中尽量采取控制高分贝噪音产生的工艺和技术；
- 五、在早 8 点之前，晚 9 点之后禁止高噪音作业施工；
- 六、修建临时隔音墙等措施减轻对周边居民的影响；

七、对周边受到严重噪音干扰的居民进行适当补偿；

八、对建设和营运中有害气体加以监测，严格使用环保建筑材料和施工工艺。

8.1.2.5 施工对交通设施的破坏带来的安全隐患

一、施工围挡墙应该结实可靠，出现损坏及时修理；

二、施工过程中如果对围挡外车行道或者人行道构成危险，应该安排专门人员进行现场指挥和管理；

三、在出现路面破损或者其他隐患的地方，及时设立警示标志。

8.1.3 减缓项目运营期间的社会风险

一、公交首末站中公交车的运行对附近居民的安全可能造成一定的影响，要注意公交车车道与人行道之间的距离。

二、公交首末站中公交车运行时间的噪音对附近居民的休息造成一定的影响，要注意早上的发车时间和夜间的入场时间。

三、公交站台上下车的乘客安全问题，尤其在冬季运营期间的安全问题。

四、公交站台和走道应该采用防滑地面设计。

8.1.4 制定交通安全管理计划

一、在项目的全过程加大对市民的交通安全意识教育力度。

二、在施工期间，市交警队加强与公共交通运输有限公司的合作，及时发现因项目可能对交通阻塞和交通安全所造成的影响。

三、施工过程中设置明显的交通警示和提示标志，对正在大规模施工的地段进行交通管制。

四、加大对城市公共交通违章的处罚力度。

8.1.5 弱势群体(老弱病残孕等)照顾计划

8.1.5.1 弱势群体的票价减免计划

项目建成后的票价虽然不会改变,大部分城市居民都能承受。但是依然占项目区内的弱势群体收入来源的相当比重,为保障他们能公平享受到项目的社会效益,相关政府部门根据实际情况尽快出台弱势群体扶持政策,制定优惠计划。

8.1.5.2 设施中对弱势群体的照顾

一、所有公交车站台,都应该有无障碍通行设施,方便老年人、儿童和残疾人通行;

二、在公交车内设立老弱病残孕坐席;

三、在公交车行驶过程中,经常性提示乘客给老弱病残孕人士让座;

四、车厢内的扶手设置应该高低搭配,满足特殊乘客的需要;

五、站台和公交车厢设计时,考虑老年人、婴幼儿、残疾人推车的上下方便;

六、公交车在行驶过程中,要加强语音提示,不仅要报即将达到的站名,而且对行驶的目的地方向、换乘信息等,也应该适时提醒,方便乘客尤其是弱势群体及时下车和换乘。

8.1.6 利益相关者参与计划

8.1.6.1 参与的原则和框架

世界银行在其参与手册中将参与定义为“是这样一个过程,项目利益相关群体能够通过它影响、共同控制涉及他们的发展介入、发展决策和相关资源”。这个定义避免了主要利益相关群体在发展过程中被简单地视为被动的援助接受者、访谈对象或是劳动力的情况,并明确世行实施的项目应该是一个激发主要利益群体影响和控制发展行动的过程。而这个过程的实现,需要在整个国家的经济及其相关部门中考虑更广泛的利益相关群体;保证所有的利益相关群体及其关系都能

被识别，并在所有项目阶段中被考虑；让穷人更容易获得资源，尤其是金融资源；并加强主要利益相关者及其组织的管理能力。表 8-1 总结了主要利益相关群体社区参与项目的原则和框架。

表 8-1 社区参与项目的原则框架

序号	步骤	主要利益相关群体作用	政府作用	专家作用	效果
1	问题分析与主题确立	分析家庭、社会、资源等方面的问题，造出产生问题的原因	行政、政治及财政支持	帮助主要利益相关群体分析问题，引导他们找出产生问题的原因	可以准确发现真正的问题
2	项目内容及框架	提出自身的需求，对比产生问题原因与自身需要的关系，从而确立解决问题的框架	研究政府是否可以支持主要利益相关群体提出的方案	基于对问题的分析向政府及主要利益相关群体提出技术可行性意见	将项目内容与主要利益相关群体的实际需要相联系
3	项目计划	根据家庭劳动力、性别分工、季节等社会经济特点确立项目活动计划，确定负	审核主要利益相关群体计划与政府拨款等方面的关系	与主要利益相关群体共同制定计划，预警计划风险	计划活动可符合主要利益相关群体生产季节、劳

序号	步骤	主要利益相关群体作用	政府作用	专家作用	效果
		责人等			力分配及 资金状况
4	项目实施	建立实施组织体系，推选各活动的负责人，执行项目活动	提供实施条件	技术支持	受益群体 对自身负责
5	监测与评估	项目执行者监测自己的活动并组织定期评估进展	参与监测评估	分析监测评估结果，向政府及主要利益相关群体报告	受益群体 及时了解自己活动的进展状况
6	项目最终评估	评价自身投入，外部支持投入的最终效益	参与评估过程，审查政府投入的效益	参与评估审查技术投入的效益	由受益者 评价自身是否受益
	角色作用	决策执行者	保证者	支持者	角色统一

8.1.6.2 参与的必要性

在项目设计、实施和监测管理期间，为保证各种类型的项目受益者及时得到与项目有关的信息，并有平等的机会针对相应问题提出自己的建议和意见，同时也便于项目实施单位和监督管理机构掌握项目实施动态，依据实际情况做出科学

的决策，因此需要：

一、保持项目信息的公开性，项目宣传工作需要贯彻整个项目周期。建立起项目信息的定期公开制度，将那些与主要利益相关群体密切相关的、他们特别关注的项目信息定期在受影响社区公共场所张榜公布。除此以外，还可以通过群体会议、代表会议、标语、电视、广播等手段向主要利益相关群体通报项目的准备实施状况。

二、帮助主要利益相关群体建立项目主体意识。可开展以下几类培训：a) 对项目主要利益相关群体开展参与式培训，引导他们主动开展对公共交通与社会发展方面问题的思考；b) 开展相关知识的培训，引导主要利益相关群体思考公共交通给自身的影响，支持公共交通建设；c) 开展有关项目技术方面的培训，消除主要利益相关群体对项目的顾虑。

三、吸收主要利益相关群体参与项目建设，优先考虑雇佣他们为项目提供有偿的投工投劳，允许他们为项目的施工建设提供后勤服务。

四、关注社区干部及社区力量在项目实施过程中作用。项目在宣传、培训、动员、反映市民的需求、发现项目实施中存在的问题、协调矛盾、后续管理等方面都需要社区干部的参与。在项目实施过程中可以考虑给参与项目的主要干部一定的补贴。

8.1.6.3 参与目标

围绕世界银行贷款哈尔滨高寒城市智能公交系统建设项目展开的公众参与活动，预期达到的目标有：

一、在项目准备和设计阶段，以灵活而多样的方式，向项目涉及的各利益相关群体发布项目建设信息，征求不同性别、不同年龄、不同阶层、不同出行方式的哈尔滨市民对线路走向、站点设置、公交首末站设计、交通组织、建设管理、受影响居民和企事业单位的补偿和恢复等方面的意见和建议。

二、对收集的相关信息归纳和分析，提供给项目业主单位和设计部门以及其他相关部门，优化项目设计和项目实施管理，并将各种优化措施向社会公众

公开反馈，通过持续的公众参与和信息交流沟通实现项目准备和设计的最优化。

三、在项目建设的过程之中，通过参与式的公众参与，动态收集项目实施阶段各利益相关群体的抱怨、意见和建议，发现潜在的问题，寻求合理地解决问题的途径，保障项目建设的顺利实施，实现项目社会价值的最大化。

8.1.6.4 参与组织方式与方法

一、利用各种媒体发布公众参与信息

在哈尔滨市发行量较大、社会覆盖面较广的《生活报》、哈尔滨电视台、广播电台以及哈尔滨信息港等传统和现代媒体，特别是利用新媒体网络平台发布本项目的的相关信息，征求社会公众意见。其中，部分公开的信息内容如下：

2013年4月2日，哈尔滨市交通局网站，项目环评第一次公示；

2013年5月6日，中新网，哈尔滨开启智能公交系统建设，世界银行贷1亿美元；

2013年5月15日，黑龙江省交通厅网站网站，世界银行项目专家团来哈开展高寒城市智能公交系统建设项目准备情况检查；

2013年5月16日，新华网，世界银行项目专家团来哈开展高寒城市智能公交系统建设项目准备情况检查；

2013年5月17日，新浪网，哈尔滨市逐步推进高寒地带综合枢纽站建设；

2013年5月16日，哈尔滨电视台，一亿美元世行贷款助力公交大项目建设；

2013年8月6日—7日，百度，人民网，凤凰网，黑龙江新闻网，黑龙江日报，世行专家组来哈审查高寒城市智能公交系统建设项目

二、发放公开信等宣传材料

在公共交通的影响和服务范围内发放宣传材料，通过图文并茂的方式传达信息公告内容。传单的发放在沿线人流集中区域或者重点社区、单位进行。

三、焦点小组访谈

根据哈尔滨市公共交通的初步设计方案，计划针对涉及公交站点、公交首末站地等所在区域的居民和工作人员，组织覆盖全部社区的焦点小组访谈。访谈对象包括一般社区居民，也覆盖沿线企业、事业单位，老年人、妇女、残疾人等特殊人群在访谈对象中占适当比例。

四、结构性问卷调查

针对项目准备和设计阶段的特点，设计结构性调查问卷，全面了解项目所在区域市民对公共交通项目的知晓情况，就项目走向、站点位置、公交票价、安全设施等各种相关内容征求意见和建议。调查样本 500 份，在三条交通走廊沿线均匀选取。调查结果参见本报告相关章节以及附件 6。

五、座谈会和个别访谈

根据公众参与活动的内容，分别组织多场不同形式的座谈会以及针对个别人士的个体访谈收集有关信息。部分座谈会信息如下：

表 8-2 部分已实施的项目座谈会信息

序号	时间	地点	参加人员	内容
1	2013 年 3 月 22 日上午 9 : 00	哈尔滨市老年活动中心	项目办、河海大学、哈尔滨市老龄委维权处处长、副处长以及 13 位老年代表参与了此次会议	征求老年人对项目的需求和建议
2	2013 年 3 月 22 日下午 14 :	哈尔滨市虹桥初级中学、哈尔滨市虹桥第一小学、哈尔	项目办、河海大学、中小学	征求中小学及中小学

	00	滨市华兴小学		生对项目的 需求和建 议
3	2013年3月 25日上午9: 00	市民政局科长、抚顺街道办 科长、低保代表参与了此次 会议。会议了解了低保群体 对此项目的看法,以及他们 对项目的建议。	项目办、河海大学、民 政局	征求低保人 群对项目 的需求和 建议
4	2013-3-26上 午9:00	道外区政府(北十四道街 55号)	项目办、河海大学、道 外区妇联、妇女代表	征求妇女对 项目的需 求和建 议
5	2013-3-26下 午14:00	公交公司	项目办、河海大学、公 交公司司机和领导	了解情况,征 求公交公 司对项目 的需求和 建议
6	2013-3-27上 午9:00	道里区工程街副126号工程 社区3楼会议室	项目办、河海大学、道 里区妇联	征求妇女对 项目的需 求和建 议
7	2013-3-27下 午14:00	公交公司(私营)	项目办、交通局,河海 大学、私营公交企业	了解情况,征 求私营公 交公司项 目的需 求和建 议

8	2013-3-28 上午 9:00	道里区残联安化街 106 号	项目办、道里区残联，河海大学、残疾人代表	征求残疾人对项目的需求和建议
9	2013-3-28 下午 14:00	道里去安广街 64 号 3 楼出租车处	交通局、出租车司机及企业领导、河海大学	征求出租车对项目的需求和建议
10	2013 年 7 月 9 日上午 9:00	市通江湿地公交枢纽站（道里区友谊路 173 号，友谊路与通江街交汇处友谊宫北侧）	项目办，可研、环评、社评、能评单位	咨询单位汇报进度，对接资料，反馈意见

8.1.6.5 公众参与与信息公开实施计划

2013 年 3—4 月，哈尔滨高寒城市智能公交系统建设项目公众参与活动正式展开，并使用各种方式与手段促进信息充分公开，积极鼓励市民参与。本项目已实施的公众参与活动参见 8.1.1—8.1.6。

在接下来的项目准备及项目实施过程中，项目办将与项目群众处于平等的地位，公开项目信息，与项目群众平等协商。该项目最为重要的利益相关者是普通的项目区群众，而对这些人而言，赋予权力、公开平等地与其对话，是保证其能够获知项目信息、主动参与项目的前提。为保证各利益相关者的建议与行动都能融入到项目中来，项目办将针对不同的利益相关者，采取了不同的信息告知与收集的方式，并制定本项目的《公众参与计划》。

8.1.7 相关政府部门的前期参与

该利益相关群体相对于其它群体而言，拥有相关交通项目的专业知识与长期的管理经验。这种来自政府专业部门的视角，对项目来说，是非常重要的。所以

对项目而言，倾听这些部门的建议，往往能够取得事半功倍的效果。这些部门对项目的参与，主要通过座谈会和文献搜集的形式进行。

本项目前期过程中，分别走访了哈尔滨市交通运输局，哈尔滨市社会保障局，哈尔滨市老龄委，哈尔滨市妇联，哈尔滨市残联，哈尔滨市统计局等单位。机构访谈中，社评人员对市政府部门的相关负责人介绍了项目概况，重点咨询他们对项目的建议及其参与项目的方式。

当地政府部门相关负责人，从其职责出发，介绍了大量适合在当地开展工作的地方性知识。课题组成员从项目区各政府部门负责人处得到的建议，能够很好的将项目与当地群众的生活融合起来，最大限度的发挥项目效益。这些建议对项目的社会评价工作，提供了很大帮助，并且已融入本报告的相关章节。

8.1.8 交管局的前期参与

由于交管局既是作为政府管理部门，也是作为项目组成单位和子项目的执行单位。交管局参与的重要性在于，该利益相关者的专业性建议可以极大提高项目对普通城市居民的交通安全等所带来的益处。此外，交管局的参与分为两部分。一是为项目前期设计提供了部分资料；二是协助组织交警开展问卷调查。

8.1.9 交通运输部门的前期参与

由于交管局既是作为政府管理部门，也是作为项目的管理执行单位。交通局参与的重要性在于，该利益相关者的专业性建议可以极大提高项目对普通城市居民的交通安全等所带来的益处。交通局为项目前期设计提供了大量资料，并且组织了对交通运输部门的调查与访谈，包括公交公司、出租车公司管理层的项目参与和公交司机、出租车司机的项目参与两个部分。

管理层的项目参与适合采用个别访谈的形式。公司管理层的各职能部门，分管本市公共交通的不同方面，来自管理层的不同视角，使公交公司对城市公共交通呈现出立体式的态势。例如线路运营部门更关注公交线路设置的合理与否、公交效率的提高等。

相比较而言，司机的视角则更为底层，一定程度上弥补了管理层建议的不足。

而对公交和出租车司机可以采用问卷调查和深度访谈相结合的参与方式。而深度访谈可以更为详细地获知这一群体的项目需求，帮助社评人员发现问题，并尽可能充分地倾听他们的意见和建议。

8.1.10 普通城市居民的前期参与

城市居民是项目参与最为重要的一个利益相关群体。一切能够促进城市居民项目参与的社会评价方式，都可以用于这一群体。为更为充分地向城市居民提供世行项目的相关信息与理念，社评人员在外业过程中，使用了参与观察、深度访谈、座谈会与问卷调查相结合的方式。

社评人员以深度访谈、座谈会与问卷调查相结合的方式，对部分居民进行的访谈的所传递的各种信息，将会在社区内部快速传播，能够动员更多的项目区居民参与到项目当中来。

课题组成员在欲改造路段进行了实地勘察，通过参与式观察认识项目区交通现状，了解居民对公共交通的需求。重点考察了沿线的一些设施，如医院，学校，敬老院等公共交通的需求。

深度访谈一般在项目区的社区中进行。利用社区居民的闲散时间，向社区居民讲解世行项目的内容、目标、理念等，询问社区居民当地交通状况及问题，询问社区居民对世行项目的需求与态度，并深度访谈他们形成这些看法的原因、从自身角度的建议等。

问卷调查可以以文字的形式，准确无误的告知受访者世行项目的相关内容，并让受访者切实感知到项目涉及到的各种社会问题。在受访者填答过程中，经过培训的调查员，向受访者解释问卷的整体结构与相关题项的设计意图，让受访者明白世行项目对交通管理、交通安全与交通设施的重视。

表 8-3 综合问卷的样本量分布

序号	公交走廊名称	样本数 (份)
1	友谊路公交优先走廊	253

2	新阳路公交优先走廊	35
3	红旗大街公交优先走廊	212
	合计	500

8.1.11 弱势群体的前期参与

城市居民座谈会则主要针对项目中弱势群体的参与而设计，要求参加座谈会的成员涵盖老人、妇女、贫困群体、残疾人等，参见表 8-2。意在了解弱势群体对项目的特殊需求，弱势群体对城市交通问题的看法等，在询问原因的基础上，鼓励这些群体说出他们对项目实施的建议。由于座谈会是结合当地老龄委和残联组织召开的，其部门的负责人也参与其中，带入了政府职能部门和基层组织的视角。



图 8-1 哈尔滨市残联座谈照片



图 8-2 哈尔滨市老龄委座谈照片

通过社评课题组成员同项目区的平等协商，项目区各利益相关者对于该工程的公共参与，基本面是好的，多数群众对项目表示支持，愿意参与到项目当中来。参与式项目社会评价课题组成员也搜集到了社评所需的相关资料。

8.1.12 抱怨与申诉

一、收集不满和抱怨的方式

(1) 通过地方公共交通建设领导小组及街道办公室的报告，收集和了解包

括群众抱怨、进度、工作措施、存在的问题。

(2) 业主建设单位施工现场巡查中发现的协调问题。

(3) 外部监测机构反映的有关信息。

(4) 受影响人的来信、来访。

(5) 业主建设单位派出机构的情况反映。

二、申诉和抱怨程序

在本工程设计计划编制和实施过程中，始终鼓励移民的参与，但在实际工作中或多或少地会出现各种问题，为使问题出现时能得到及时有效地解决，以保障工程建设的顺利进行，除各级地方政府现有的信访申诉渠道外，本工程针对受影响居民建立了透明而有效的申诉渠道，制定了针对移民安置拆迁中的申诉与抱怨程序。

三、处理申诉和抱怨的原则

对群众提出的抱怨问题必须实地调查研究，充分征求群众意见，耐心反复协商，根据国家法规和安置行动计划规定的各项原则和标准，客观、公正提出处理意见。对无能力处理的抱怨问题必须及时向上级部门反映情况，并协助搞好调查。

如前一阶段的决定机构没在规定日期对上诉问题作出答复，申诉人有权上诉。

1、答复申诉的内容和方式

1) 答复的内容

- 抱怨者的不满简述。
- 调查事实结果。
- 国家有关规定和标准
- 处理意见及具体依据。

2) 答复抱怨的方式

- 对个别现象的抱怨问题，答复采取书面材料直接送抱怨者的方式。
- 对反映较多的抱怨问题，通过开居民大会或发文件的形式通知其所在村或社区。

无论采取那种答复方式，都必须将答复资料送抱怨者所属的社区或单位。

2、申诉与抱怨的纪录和跟踪反馈

在项目设计计划执行期间，监测小组要配合各部门做好抱怨资料和处理结果资料的登记与管理，定期以书面材料形式报项目安置办公室。项目安置办公室将对抱怨处理登记情况进行定期检查。

为了完整纪录受影响人口的抱怨与相关问题的处理情况，项目管理办公室制定了受影响人口抱怨和申诉处理情况登记表。

下表是处理抱怨和申诉登记表：

表 8-4 世行贷款项目抱怨与申诉登记表

接受单位		时间		地点	
申诉人姓名	申诉内容	要求解决方式		拟解决方案	实际办理情况
申诉人(签名)				记录人(签名)	
注：1、记录人应如实记录申诉人的申诉内容和要求；2、申诉过程不应受到任何干扰和障碍； 3、拟解决方案应在规定时间内答复申诉人。					

此外，有关申诉与抱怨的渠道将向本项目受影响人群公开发布，并在移民安置实施之前，以公开的宣传材料形式送至每一个受影响家庭户、企事业单位或店

铺。

8.2 社会管理计划实施

8.2.1 机构安排及能力建设

社会管理计划实施的责任主体是项目业主。项目业主可以根据社会管理计划实施需要，结合项目相关机构的职能分工，自主或者委托相关机构负责实施项目社会管理计划的全部或者部分。

（一）机构安排

世界银行贷款哈尔滨高寒城市智能公交建设项目涉及的社会管理机构包括：

世界银行贷款哈尔滨高寒城市智能公交建设项目领导小组

世界银行贷款哈尔滨高寒城市智能公交建设项目管理办公室

哈尔滨市交通运输局

哈尔滨市相关政府机构（如发改委、交警队、国土局、建设局等）

哈尔滨市沿线各区政府、街道

项目监测评估单位

（二）机构职责

世界银行贷款哈尔滨高寒城市智能公交建设项目领导小组：负责整个项目的社会管理领导与协调；

世界银行贷款哈尔滨高寒城市智能公交建设项目管理办公室：按照世行的要求实施社会管理及能力建设培训。

哈尔滨市相关政府机构（如发改委、国土局、交通局、交管局、建设局等）：负责审查项目的相关文件，监督项目的实施；

哈尔滨市交通与运输局：负责项目社会管理计划的具体实施及监测，并进行世行相关政策的培训。

沿线各区政府及街道：配合项目开展项目的社会管理，及进行世行的相关政策培训。

项目监测评估单位：调查与评估项目社会管理计划的实施情况，提出相关问题及建议，向省项目办及世界银行提交监测和评估报告。

（三）机构配置及能力建设

根据调查，项目涉及机构能力、办公条件、设备配置较为齐全，工作人员的专业素质水平较高，也富有同类项目准备、建设及运营的国内经验；但由于项目属于世行贷款项目，因此需对世行项目的运作方式，尤其是有关社会及安全保障方面的要求与国内经验进行充分比较和熟悉，相关人员需要进一步学习，需开展相关业务政策要求的培训。培训计划详见表 8—5。

表 8-5 机构能力培训计划

培训类别	培训对象	培训内容	培训时间	培训单位	培训方式	培训地点	参加人数	落实单位及培训状态
项目管理类， 交通局及子 项目单位	全体相关人员，包 括项目咨询、实 施、管理及相关单 位	世行项目准备培训 (介绍世行基本情况，世行环 境政策，世行移民政策，世行 财务政策，世行采购政策)	2013年1 月15日	世行官 员	面授	哈尔滨市国际饭 店	60	项目办，已实 施
	项目办，子项目单 位	世行项目执行培训(包括项目 管理、世行项目报告制度，提 款报账程序及管理办法等)	2014年4 月-2015 年12月	世行官 员或咨 询专家	面授	哈尔滨	50	项目办，计 划
	项目办，子项目单 位	项目考察	2014年8 月-2016 年12月		考察	国内外	20	项目办，计 划
	全体相关人员， 包括项目咨询、 实施、管理及相 关单位	项目成果推介及研讨会	2016年 12月		研讨会	哈尔滨	100	项目办，计 划
交通管理类	交管局管理人员， 交警	交通法及执勤执法规范	2013年 12月		面授	哈尔滨	50	交管局，计 划
	交管局管理人员，	事故现场勘察	2014年3		面授	哈尔滨	50	交管局，计

培训类别	培训对象	培训内容	培训时间	培训单位	培训方式	培训地点	参加人数	落实单位及培训状态
	交警		月					划
	交管局管理人员， 交警	智能公交系统暨新设备使用培 训	2014年 10月		面授	哈尔滨	50	交管局，计 划
	交管局管理人员， 交警	行政办案	2014年 12月		面授	哈尔滨	50	交管局，计 划
	交管局管理人员， 交警	交通标识标线识别和设置	2015年4 月		面授	哈尔滨	50	交管局，计 划
	交管局管理人员， 交警	刑事办案						
公交公司	公交公司管理人 员及驾驶员	1.学习《中华人民共和国道路 交通安全法》、《中华人民共 和国道路交通安全法实施条 例》、地方安全管理法规及规 章 2、驾驶员道德安全驾驶的相关 知识、驾驶员安全心理知识 3、新能源车辆基本构造及工作 原理	2014年4 月	公交公 司	面授	哈尔滨	50	公交公司，计 划
	公交公司管理人 员及驾驶员	1、车辆性能及评价指标、制动 性能对安全驾驶的影响	2015年1 月	公交公 司	面授	哈尔滨	50	公交公司，计 划

培训类别	培训对象	培训内容	培训时间	培训单位	培训方式	培训地点	参加人数	落实单位及培训状态
		2、车辆的日常维护的内容及方法						
	公交公司管理人员及驾驶员	1、学习道路通行及车辆行驶的各项规定 2、行人和非机动车的动态特点 3、道路驾驶理论知识及道路险情的预测、分析	2015年10月	公交公司	面授	哈尔滨	50	公交公司，计划
	公交公司管理人员及驾驶员	1、安全驾驶意义及车辆安全驾驶的基本规定 2、各种特定交通环境下的安全驾驶 3、常见事故的发生规律、预防措施及事故处理急救方法	2016年4月	公交公司	面授	哈尔滨	50	公交公司，计划

8.2.2 实施计划

根据项目实际情况,制定了本项目的社会管理实施计划及安排,详见表 8-6。

表 8-6 项目社会管理实施计划

序号	内容	实施时间	主要责任机构
1	优化项目设计	2014 ~2016	世界银行贷款哈尔滨高寒城市智能公交建设项目管理办公室、设计单位、各子项目办
2	社会发展计划以及移民安置实施	2014 ~2016	世界银行贷款哈尔滨高寒城市智能公交建设项目管理办公室、各子项目办 国土局 征地拆迁和安置办公室,各相关街道和社区等
3	环境管理计划实施	2014 ~2016	世界银行贷款哈尔滨高寒城市智能公交建设项目管理办公室、各子项目办 市环保局
4	弱势群体相关费用减免计划实施	项目建成后	市发改委及财政局,各区财政局,市民政局,市老龄委员会,市残联,福彩中心,市公交公司
5	信息公开及公众参与	全过程	世界银行贷款哈尔滨高寒城

序号	内容	实施时间	主要责任机构
			市智能公交建设项目管理办公室、各子项目办/各新闻媒体
6	社会管理计划实施监测与评估	项目实施期每年进行一次	世界银行贷款哈尔滨高寒城市智能公交建设项目管理办公室、各子项目办、监测机构

8.2.3 突发事件应急预案

根据《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国安全生产法》、《国家突发公共事件总体应急预案》和《国家突发环境事故应急预案》及相关法律、行政法规，制定了突发事件预案。

预案分为三类：

(1) 工程施工中的突发事件。因施工围挡会带来的交通阻塞，给沿线经营企业和店铺的生产经营带来的不便；施工对水、电、气、网络等管线的破坏；施工对周边产生环境和噪音污染；施工对交通设施的破坏带来的安全隐患；施工也有可能产生劳动安全等问题。上述事件都有可能演变成突发事件，应考虑减少围挡带来的经济损失，尽量通过交警部门制定交通疏导方案，并会同市政部门做好各类管线的了解，同时按照规范严格施工。此外，还要做到信息公开，对市民提前告知。

(3) 施工期利益群体不合作引发的突发事件。项目建设涉及一些利益群体不合作引发的突发事件，比如施工期间出入行不便，生意受到影响等，容易演变成突发事件，对项目建设采取不合作态度，并且联合抵制项目进行。对于此类事件，应该严格按照项目设计和本项目移民安置政策框架所制定的具体政策与实施程序来实施，杜绝此类事件发生。

(3) 运营期突发事件。运营期间公交首末场, 枢纽站的运行可能影响到附近的居民的休息, 港湾式停靠站的建设对人行道的侵占等存在安全事故隐患等等。这些都有可能造成突发事件, 因进行多种预案, 从技术和管理两方面防范可能的风险。

9 社会管理计划实施监测评估

为了衡量本项目的实施成功与否，需要充分、及时地获得有关社会管理计划的实施信息。制定公开的可核查的监测与评估程序；制定监测与评估指标，以衡量项目实际产生的社会影响；评估项目满足目标群体需求的程度；确保在各类负面影响减缓方案中建立监测与评估程序；及时提出消除妨碍项目社会目标实现的调整方案等。

9.1 监测机构

社会管理计划实施的监测评估应由项目单位委托具有社会评价相应资质、经验和能力的独立于项目建设、设计、审批、施工、管理等利益相关机构的第三方（机构或人员）承担。

哈尔滨市世行项目领导小组将聘请独立的监测机构开展社会管理计划实施的外部监测。独立监测评估单位定期对社会管理计划的实施活动进行跟踪监测评价，并提出咨询意见，向市公共交通领导小组和世界银行提交监测评估报告。

本项目的社会管理监测机构具备相关资质的机构，小组组成人员均为世行、亚行社会监测方面的资深专家。

9.2 监测的步骤及内容

9.2.1 监测的步骤

本监测单位依据跟踪监测的调查结果，分析评估项目实际产生的社会影响，评估满足目标群体需求的程度；重点跟踪各类负面影响减缓行动方案的执行情况，及时提出消除妨碍项目社会目标实现的措施等，必要时可提出调整方案；对项目执行过程中存在的社会问题、社会风险予以识别和分析，提出纠正与完善的措施建议。主要工作步骤如下：

- 编制监测评估工作大纲；
- 编制调查大纲、调查表格、调查问卷以及访谈大纲等；

- 抽样调查方案、利益相关者走访方案设计；
- 基底调查，确定核心监测指标的基底值；
- 建立监测评估信息系统，将涉及社会管理计划监测评估的各类数据分类建立数据库，为分析和跟踪监测提供计算机辅助；
- 监测评估调查；
- 撰写监测评估报告

9.2.2 监测内容

(1) 根据社会管理计划确定的社会监测与评估指标，对社会管理计划的执行情况进行跟踪监测与评估；

(2) 依据跟踪监测的调查结果，分析评估项目实际产生的社会影响，评估项目满足目标群体需求的程度；

(3) 重点跟踪各类负面影响减缓行动方案的执行情况，及时提出消除妨碍项目社会目标实现的措施等，必要时可提出调整方案；

(4) 对项目执行过程中存在的社会问题、社会风险进行识别和分析，提出纠正与完善的措施建议。

9.3 指标体系

监测指标体系主要围绕社会多样性与社会性别、制度、规则和行为、公众参与、利益相关者分析、社会风险等几个方面来建立：

表 9-1 监测指标体系构成略表

指标体系	监测内容
社会多样性与社会性别 1、妇女儿童	不同群体（包括男性和女性）在项目和社会发展中的地位、作用和发展差异；分析这些

<p>2、少数民族</p> <p>3、贫困人口</p>	<p>群体的社会地位受项目影响而可能发生的改变、他们与其他群体的相互作用，以及这些群体对发展效果和机会的影响。</p>
<p>制度、规则和行为</p> <p>1、正式制度</p> <p>2、非正式制度</p> <p>3、风俗习惯与行为</p>	<p>分析与项目相关的组织机构的制度、规则和成员，包括社会组织形式和不同群体之间的社会关系、正式和非正式机构、正式和约定俗成的非正式的规则、风俗习惯和行为等，以及这些机构的规则和行为可能对实现项目目标产生影响。</p>
<p>公众参与</p> <p>1、参与计划</p> <p>2、参与方式</p> <p>3、参与程序</p> <p>4、参与反馈</p> <p>5、特殊群体的参与</p>	<p>从公众参与着眼，分析受项目影响的利益相关者参与项目的程度，包括参加项目准备、决策、建设、运营管理以及分享项目产生的成果和项目创造的机会，并应特别关注弱势群体参与的可能性和程度。然后研究现有参与方式，建立包括信息分享机制、协商机制和参与机制在内的参与框架，制定参与计划，以改善利益相关者参与的有效性。</p>
<p>利益相关者</p> <p>1、受益者</p> <p>2、受损者</p> <p>3、既受益又受损者</p> <p>4、其他利益相关者</p>	<p>分析受项目影响或对项目产生影响的个人或群体。不仅应分析项目对不同个人或群体产生的实际影响及程度，还应分析他们对项目的影响力，评估他们对实现项目发展目标的作用，以此为基础，提出建立促进各利益相</p>

<p>5、弱势群体</p>	<p>关者相互合作参与项目的机制的建议，并建立对各利益相关者监测的指标。</p>
<p>社会风险</p> <p>1、征收补偿风险</p> <p>2、民族与宗教事务风险</p> <p>3、本项目突出的其他风险</p>	<p>识别所有可能的风险，制定应对风险的管理措施。在风险分析中，通常要关注五类风险，包括脆弱性风险、国家风险、政治经济风险、制度风险和外部风险。应将风险分析与上述几方面着眼点结合起来考虑。</p>

9.4 监测评估报告

在项目实施期间（2014年~2016年），每年提交1份社会管理计划实施监测评估报告。

10 结论与建议

10.1 结论

10.1.1 项目的建设将促进当地的可持续发展

由于社会经济的快速发展以及城镇化进程的不断推进，哈尔滨市的公共交通问题日益突出。不仅影响居民生产生活，对哈尔滨在吸引投资方面也有影响。项目的建设不仅可以改善居民的生活环境，提高居民生活质量，减少事故率，挽救人民生命财产安全，而且可以大大改善投资环境，对当地的经济的发展可起到推动作用。

10.1.2 绝大多数居民支持本项目的建设

调查访问发现几乎所有的居民都十分支持该项目。这主要由于居民们都认识到该项目是一项城市基础性的民生工程，项目的实施可以惠及全体哈尔滨的市民。因此，他们普遍对该项目抱有很高的期望。

10.1.3 本项目的实施将有利脆弱群体的发展

本项目并不直接影响到脆弱群体。哈尔滨市发改委也已表示项目建成后将不会提高车票的价格，因此，项目不会加重脆弱群体的生活成本。

相反，由于项目的实施，增加了语音提示、电子站牌、改善站台路灯、增加电子眼、增加辅助设施等设备，将有助于改善脆弱群体的出行状况，有利于他们的工作生活发展。

10.1.4 公众参与制度已经初步建成

在项目前期准备过程中，项目的公众参与机制已经初步建立，居民也表现了很大的参与热情，特别是特殊人群，如老人、残疾人、低保人群以及妇女，也表现出了很高的参与水平。根据项目进度，在今后一个阶段，会有更多的市民积极

有效地参与到本项目来。

10.1.5 项目对少数民族不会产生负责影响

本项目范围内无少数民族聚居区，本项目不直接影响到少数民族。

10.2 建议

10.2.1 宜进一步加强公众参与

在项目前期的公众参与活动中，项目的公众参与工作已取得一定成绩和成效，社评组也及时将公众反映的问题以及好的建议 3 次反馈给了可研单位以及项目办。在接下来的过程中，将制定更详细的公众参与计划表，及时信息公开，争取项目得到最广泛的公众支持，同时吸收他们的建议和意见，改善项目管理。

10.2.2 增强项目信息的透明度

前期调查中发现，尽管本项目信息公开工作做了大量工作，但是仍有死角和不完善之处，部分机构、民众仍然不清楚本项目。建议进一步通过网络、电视、报纸、橱窗等媒介进行信息公开，介绍项目进展情况、宣传项目意义，增强居民对项目的归属感和参与感。

10.2.3 进一步促进反贫困的措施及建议

调查中，发现低保人口对票价、票价与否涨价最为敏感。根据哈尔滨市的低保标准，经过测算，假设一个低保人口每天乘坐两次公交车，那么这笔开支（1 元/趟，2 元/天）就要占到他（她）月收入的 1/6。如果涨至 2 元/趟，4 元/天，那么仅车费一项就要占到他们月收入的 1/3。因此，建议哈尔滨市政府在不涨价的同时，能够给予这部分特困户实施车费减免政策。

此外，全国现在很多城市均对残疾人乘车给予优惠政策，黑龙江省某些市也已实施，但是作为省会城市的哈尔滨对残疾人（伤残军人除外）乘车却没有任何优惠，不论其是何种类型的残疾，也不论其伤残等级是几级，均没有优惠。这使

得哈尔滨部分残疾人朋友很有怨言，因为这样无形之中增加了他们的生活成本，使他们中的绝大多数原来就拮据的生活雪上加霜。客观上也影响了哈尔滨市发展为国际大都市的形象。建议哈尔滨市政府能够切实考虑这些朋友的困楚，按类型和级别逐步给予他们一定优惠或补贴。

10.2.4 对具体项目建设内容方面的建议及被采纳情况

经过整理，社评组共提出 46 条针对项目设计及管理的建议并反馈给可研单位及业主单位，具体内容参见表 10-1。其中有 25 条已被管理部门采纳，14 条已被可研设计部门写入可研报告中，另有 7 条因经济、技术等原因未被采纳。

表 10-1 对项目内容及管理政策的建议

建设内容	序号	存在的问题	建议	建议采纳情况
站台	1	站台无雨搭、无凳子，给乘客等车带来不便，尤其是老弱残疾人；有些站点虽有候车凳，但无人保养，无法坐	站台安装雨搭、凳子，最好设置老弱病残专座，并且加强维护，比如适当招募义工在站点维护秩序，引导乘客有序上车，帮助老弱病残候车，引导他们能够及时准确上车	已采纳并已写入可研
	2	部分站台处路面不平整，特别是冬季，站台附件路面结冰严重，经常发生事故，老弱残疾人上车困难	及时修整路面，临近车站的路面最好铺设成防滑保温材料并且能够局部加热，防止冬季结冰	无法采纳，技术、财务上不可行，拟增加临时工人，及时清理三条通道公交站的积雪，相关预算已纳入可研
	3	站台不保温，冬天候车较冷	建设三面半封闭式，大的站点应建立保暖屋，	管理部门已采纳，拟全封闭
	4	站台设置不合理，某些地段两侧路牌位置不对应，不方便	合理设置站台，道路两侧尽量对应，方便乘客寻找	管理部门已采纳
	5	站点设置不合理，部分站点之间距离太远，如南直路处站与站之间距离太远	优化站点设置，缩短站与站之间的距离	管理部门已采纳，根据情况逐步改善
	6	车体台阶与站台道牙高度不一致，相差较大，老年人和残疾人上车困难	乘车处地面与车体高度保持一致	未采纳，系统性问题，技术不可行，本项目可改善这种情况，但无法彻底解决，无障碍通道已纳入可研
	7	不同路线车辆有时同时到站，又不在站台同一位置停靠，导	招募义工，加强站台特别是大的站台引导工作，在大的站台为不同线路车	管理部门已采纳，三条廊道可解决，已写入可

建设内容	序号	存在的问题	建议	建议采纳情况
		致站台无序，老人易摔倒，孕妇、下肢残疾人等行动不便的人无法及时上车，盲人无法及时找到车辆，导致无法上车	辆设置不同停车区域，方便老人、孕妇和残疾人上车	研
	8	站台没有语音提示，盲人不知道在哪里候车，哪路车到站	站台设置语音提示，各路车定点停车，方便盲人、老人、儿童乘车	已采纳，三条廊道智能站牌，已写入可研
	9	站台处没有护栏和排队引导栏，导致乘客互相拥挤，秩序混乱	设置乘车护栏，让乘客有序上车，设立老弱病残上车通道	终点站可以解决，中间站无法解决，本项目廊道不存在此问题
	10	站台标牌不清晰；站点名称不规范，地名、企业名称以及公园景点等名称混用，本地人有时乘车都搞不清楚具体位置；没有电子地图或公交线路查询系统，外地人乘车困难；	规模站台标牌和站点名称，统一使用路名，大的站点增加电子地图或公交线路查询系统	管理部门已采纳，廊道部分要解决这些问题，已写入可研
	11	某些站台小偷较多，不安全	为项目区内所有站台增加站台摄像头，安装高亮度灯具，加强站台监管	管理部门已采纳，廊道部分要解决这些问题，已写入可研
	12	冬天黑得早，看不清站牌	安装高亮站台灯，提早开灯	管理部门已采纳，廊道部分要解决这些问题，已写入可研，采用 LED 站台，带灯箱
路线	1	多路车在 102 路终点处掉头，导致 102 路终点处场面混乱	把 102 路线路延长至电热厂或安东桥	公交可以掉头，公交优先，社会车辆不允许
	2	到哈西站的人数增多，但很多公交车不到哈西站	公交线路延长至哈西站，与其它路线形成公交网络	已解决，新开三四条线路
	3	18 路路线设计太短，有些浪费	延长 18 路路线	未采纳
公交车	1	上下车处台阶过高，老人、残疾人上车困难	规模各公交企业用车型号及标准，采购台阶高度适度的公交车辆	管理部门已采纳
	2	公交车不是空调车，冬天乘坐透风，结冰，十分寒冷并且打滑	采购空调车或增加车内保暖设施	管理部门已采纳，新购车没问题，暖风，本项目无此问题
	3	公交车扶手不利于残疾人使用，某些车内横杠太高，普通人够不到	购买扶手和横杠设置合理的公交车	可以解决，增加扶手
	4	公交车车体宣传画及各类广告种类太多，不美观	做好统一管理，有些不雅观的广告及企业宣传不应进入公交车	管理部门已采纳

建设内容	序号	存在的问题	建议	建议采纳情况
	5	有出现行驶路上车辆坏了的现象	加强公交车的保养和维修，出车前应检查车辆状态	管理部门已采纳
	6	女性在公交车上易受性骚扰，老人儿童易成为不法之徒的袭击者，车上有小偷	车内增加摄像头，增加威慑力，减少类似案件发生 亦可采购三门车辆，设立老人妇幼专用门以及专座区	已采纳，前后都有，5路摄像（车前、车尾，车前门，车厢内，车后门）
优惠卡	1	部分通往郊区的线路不提供老年卡优惠	市区内所有公交车实行相同政策，逐步将这些政策惠及郊区和农村	未采纳
	2	70岁以后才能享受优惠，年龄过大	宜将70岁提早到60岁或65岁	未采纳
	3	残疾人（盲人除外）目前无法享受乘车优惠	按伤残级别及伤残类别给残疾人提供相应乘车优惠政策	增加补贴
调度	1	车辆到站时间不稳定，有时一下来很多辆，有时人很多，一辆也没有，终点站往往压了很多空车没有上路	应加强站台监控，根据站台客流量合理、及时调度 (1) 东北新街-友谊路通道(通港街-公路大桥)公交走廊主干线，工作日早高峰集中在7:00至9:00之间，而晚高峰集中在16:00至18:00。 (2) 红旗大街通道(东直路-进乡街)公交走廊主干线工作日早高峰集中在6:00至9:00之间，而晚高峰集中在16:00至18:00。 (3) 新阳路-埃德蒙顿路通道工作日早高峰集中在7:00至9:00之间，而晚高峰集中在16:00至18:00。	管理部门已采纳
	2	路线或增或减，但路牌没有修改，如28路、68路	管理部门及时更改站牌信息方便乘客乘车	管理部门已采纳
	3	乘车高峰期各站台乘车秩序混乱	高峰期调度到站台现场指挥，维持秩序	管理部门已采纳
标识系统及宣传	1	冬天天冷，车窗挂霜严重，公交车外的车号（几路车）以及站台上的站名很不清晰，特别使老人、聋人、近视眼乘客乘车不方便，经常误站	放大字体，在车体车窗上外增加LED显示屏，显示线路名称，在车内前后较高处安置LED显示屏，方便老人、聋人、近视眼乘客乘车	未采纳，本项目已解决，已写入可研
	2	盲人看不清站牌或指示牌	增加语音提示，提早播放，让盲人有充分的准备时间	管理部门已采纳，本项目解决
	3	站台上及车内公交线路图更新不及时	有关部门及时更新公交线路图，方便乘客乘车	管理部门已采纳

建设内容	序号	存在的问题	建议	建议采纳情况
	4	公交走廊处的广告过多	适当将广告改成公交线路图，方便乘客寻找路线	管理部门已采纳
	5	少数民族	红旗大街至通乡街各站点散居的朝鲜族市民比较多，因此希望在这一地段设置汉语和朝鲜语双语交通指示牌，并进行这些站点的双语报站。	未采纳，虽然此地有一些鲜族人，但这里不是鲜族人口聚居区，不需要设立鲜族站牌，且双语站牌设立起来非常困难，难以操作
公交企业及司机管理	1	369 路线上有些运营的车辆是私人车辆，这些司机不按市里统一政策收费，收费标准不一样	有关部门查清，实行统一收费标准	管理部门拟考虑采纳，统一标准
	2	司机待遇低、责任大、素质低、态度差	调整司机待遇，加强司机职业道德培养	管理部门已采纳，正在做
	3	某些司机启动车与停靠车时速度太快，老人、残疾人难以适应	加强司机培训，减缓启车停车时的瞬间加速度	管理部门已采纳
	4	植物园站点老年人居多，很多老年人又有老年证，因此很多司机在这个站点不停车	有关部门进行管理	管理部门已采纳
终点建设	1	公交终点站无公共厕所	增设公共厕所，给司机和乘客提供便利	已采纳，市里已制定规划，拟建 100 个工人之家
	2	车库数量过少，特别在冬季，司机需轮班暖车，早班司机往往要凌晨 3 点多钟就起来暖车，工作量无形之中增加很多	多增设车库，加强车辆保养，减少司机工作量，方便司机暖车	已采纳，部分解决，本项目部分解决
信号系统	1	有些路段信号灯的时间过短，不能满足残疾人通过马路需求，部分路口没有语音提示，盲人过路无所适从，部分盲人只能举起盲杖硬闯	考虑残疾人的需求，合理设置信号灯时长，增加道口信号语音提示系统	管理部门未采纳
	2	三合路处信号灯时间过长，经常无车状态依然红灯，浪费行人时间，增加违章现象的发生；三大动力处信号灯时间过短，行人来不及过马路	合理安排信号灯时间	管理部门已采纳
	3	红绿灯先行按钮形同虚设，大多不好使	合理使用，加强维护，提高设备利用效率	管理部门已采纳

建设内容	序号	存在的问题	建议	建议采纳情况
过街天桥 或地下人行通道	1	过街天桥台阶太陡，且台阶地面不是用防滑材料做的，不防滑，无扶手，不方便老年人和残疾人使用	台阶高度合理，铺设防滑材料，较宽的人行天桥宜在人行天桥的增设扶手，方便老年人和肢体残疾人过天桥	管理部门已采纳，已写入可研
	2	过街天桥没有挡风罩，冬季过天桥异常寒冷	为大的过街天桥增设挡风罩，方便行人通过，另外，考虑天气因素，应增加地下人行通道的数量	管理部门已采纳，已写入可研
人行道	1	人行道上机动车太多，老人和残疾人行走十分危险	有关部门出台政策措施，加强管理	管理部门已采纳

10.2.5 建设中环境影响的缓解措施建议

交通影响的缓解措施。在制订工程实施方案时应充分考虑到这个因素，对于交通特别繁忙的道路要求避让高峰时间（如采用夜间运输，以保证白天畅通）。

减少扬尘。建议施工中遇到连续的晴好天气又起风的情况下，对堆土表面洒上一些水，防止扬尘，同时施工者应对施工现场实行保洁制度。

施工噪声的控制。为了减少施工对周围居民的影响，工程在距民舍 200m 的区域内不允许在晚上 11 时至次日上午 6 时内施工，同时应在施工设备和方法中加以考虑，尽量采用低噪声机械。对夜间一定要施工又会影响周围居民生活环境的工地，应对施工机械采取降噪措施，同时也可在工地周围或居民集中地周围设立临时的声障之类的装置，以保证居民的生活环境质量。

市政道路绿化的恢复。施工完成后，对破坏的道路和绿化，应尽快恢复，以免影响城市功能。

10.2.6 加强公交系统统一管理的建议

目前哈尔滨市公交系统成份复杂，既有国营单位，又有民营股份制企业，某些线路上还有个体车辆。全市近 30 家的公交企业，采购的车辆型号繁杂，规格不一，执行的收费标准也不统一。建议哈尔滨市应加强统一管理，如车辆集中采

购，统一标识，统一车辆颜色，统一收费政策，以方便车辆维护，方便统一管理。

附件 1 项目社会调查问卷

问卷编号：M_____ 调查员：_____ 调查时间：_____ 调查地点：_____
被调查者地址：_____区 _____街道_____社区

项目社会调查问卷

尊敬的先生/女士：

您好！受哈尔滨市世行贷款哈尔滨高寒城市智能公交建设项目办委托，我们正在开展一项有关哈尔滨市交通现状的社会调查。该项目主要涉及居民出行方式、公交现状、城市交通服务、交通安全等内容。您的选择和观点对我们的调查非常重要，调查结果将被作为政府交通项目的决策依据，请您耐心回答，并表达您的真实意见。问卷共有 6 个部分，您只需细心按照实际情况填写，时间大约为 30 分钟。您的回答将被严格保密。

填写说明：1、请您在符合您情况的选项号码上画“√”，或在有“_____”处填写；2、多项选择题，请在所有符合实际的选项上画“√”。

世行贷款哈尔滨高寒城市智能公交建设项目调研组

A. 居民出行方式

A1、 冬季，您的出行方式第一位：_____ 第二位：_____ 第三位_____

1、步行； 2、自行车； 3、公交车； 4、出租车； 5、电动车；6、摩托车； 7、私家车； 8、班车（通勤车）； 9、其他_____

A2、 非冬季，您的出行方式第一位：_____ 第二位：_____ 第三位_____

1、步行； 2、自行车； 3、公交车； 4、出租车； 5、电动车；6、摩托车； 7、私家车； 8、班车（通勤车）； 9、其他_____

A3、 冬季，您乘坐公交车的频率为：

1、至少1次/天； 2、2-3天1次； 3、每周1次； 4、两周1次； 5、每月1次； 6、其他_____

A4、 非冬季，您乘坐公交车的频率为：

1、至少1次/天； 2、2-3天1次； 3、每周1次； 4、两周1次； 5、每月1次； 6、其他_____

A5、 一般情况下，您乘坐公交车车外出最主要原因是因为：（多选，限选3项）

1、上班； 2、上学； 3、接送小孩； 4、逛街、购物； 5、买菜、日用品等； 6、就医； 7、探亲； 8、健身； 9、其他_____

A6、 以下哪些原因会促使您改变目前最常用的交通方式而改乘公交？（限选3项）

1、公交车站能提供更多智能信息（如电子地图、智能查询系统，有电子屏幕，可以显示公交车到站时间等） 2、更多清洁，保养良好的公交车 3、公交车更快捷（如有公交专用通道） 4、在家庭和出行目的地增加新的公交线路 5、票价降低 6、换乘到其他交通方式更快捷 7、站台有保暖设施 8、公共交通更安全 9、公交车上有老弱病残专门座位 10、公交换乘优惠（比如在规定时间内换乘的，给予优惠）

A7、 有什么原因会促使您不使用公交车，而更换成另外一种交通方式？（限选3项）

1、停车更加容易 2、地铁车站开通 3、公交不准时 4、公交车上班时间太拥挤 5、过马路更加容易和安全 6、燃料费用更加便宜 7、有能力购买汽车 8、公交站台公租房 9、有能力购买电动车 10、公交车没有专门的老弱病残专门座位 11、其他 12、不会改变

B. 公交服务现状

B1、 您认为公交车最拥挤的时间段是在:

1、7: 00-9: 00; 2、9: 00-12: 00; 3、12: 00-14: 00; 4、14: 00-16: 00; 5、16: 00-18: 00; 6、18: 00-20: 00; 7、20点以后

B2、 您坐公交车一般要等多长时间? 1、5分钟以内; 2、5-10分钟; 3、10-20分钟; 4、20-30分钟; 5、30分钟以上

B3、 您觉得冬季等公交车的时间与非冬季相比? 1、长很多; 2、稍长一些; 3、差不多; 4、更短; 5、没感觉有变化

B4、 您在城市中乘坐公共汽车到您想去的地方, 您觉得换乘公交的次数: 1、过多, 非常不便; 2、稍多, 尚能接受; 3、不多, 非常满意; 4、其他

B5、 您认为目前公交车的线路? 1、比较多; 2、基本合适; 3、比较少

B6、 您认为目前公车的发车频率? 1、比较多; 2、基本合适; 3、比较少

B7、 您认为公交车首末时间安排是否合理 1、合理; 2、基本合理 3、首班过晚; 4、晚班过早;

B8、 您对公交车站台的设置的评价为: 1、非常合理; 2、比较不合理; 3、还好; 4、不太合理; 5、非常不合理

B9、 您认为公交站台设置的不足有:

1、间距太远; 2、间距太近; 3、需要的地方没有设置站台(_____); 4、冬季候车无保温设施;

5、站台标识不清楚; 6、站台过小; 7、毗邻快车道, 危险; 8、冬季站台很滑, 易摔倒

B10、 您认为目前公交车车厢内的设置的评价为: 1、非常好; 2、比较好; 3、一般; 4、比较差; 5、非常差

B11、 您认为目前公交车车厢内设置存在的不足有: 1、老弱病残孕座位太少; 2、座位不够; 3、报站听不见、不清晰; 4、没有空调;

5、拉手、扶手不安全; 6、上下车不方便; 7、刷卡不方便; 8、停车不稳; 9、其他

B12、 您对目前的公交车票价: 1、过高; 2、合理; 3、较低

B13、 您认为目前乘坐公交车的缺点有: 1、拥挤; 2、耗时; 3、不准时; 4、不安全; 5、不方便; 6、票价高; 其他

B14、 您认为目前公交车哪些问题需要改善? 1、线路不合理; 2、车辆配置不合理; 3、票价太高; 4、公交线网不合理;

5、换乘衔接不好; 6、场站设施不足; 7、公交优先观念淡薄; 8、站台设置不合理; 9、没有空调 10、其他_____

B15、 您认为目前城市人行道存在的问题有哪些? 1、车占据人行道; 2、太窄; 3、脏乱差; 4、广告牌太多; 5、冬季路滑_____

B16、 您觉得从十字路口过马路存在哪些主要问题? 1、等待绿灯的时间太长; 2、绿灯时间太短, 不方便行人过街; 3、红绿灯变换时十字路口容易发生交通阻塞, 行人很难从十字路口穿行 4、过马路行人太多, 无法在绿灯之前完全通过 5、在绿灯期间, 汽车从左右车道驶入人行横道 6、汽车不会避让行人 7 路中间没有安全岛 8、汽车可以从任何角度行驶过来

C 公交优先走廊建设

C1、 要改善目前城市交通拥堵的状况，您认为应该： 1、拓宽城市道路； 2、限制私家车出行； 3、发展地下轨道交通； 4、优先发展公交；
5、增加换乘中心，方便换乘； 6、公用自行车； 7、没办法改善； 8、其他

C2、 您认为哈尔滨市有必要建立公交专用道吗？ 1、有必要； 2、没必要； 3、无所谓

C3、 您对本市建立公交专用道，实现空间上的公交优先的态度为： 1、支持； 2、反对； 3、无所谓

C4、 公交优先走廊建成以后，您接受公交票价？ 1、不变； 2、增加（请填接受的增加的幅度 元/次）

C5、 公交优先走廊建成以后，您觉得您乘坐公交的次数？ 1、会增加； 2、不会变化； 3、不好判断

C6、 您认为公交专用道建成后，哪些地方必须设立站点？

1、学校附近； 2、医院附近； 3、公园附近； 4、市中心； 5、菜市场附近； 6、商贸街附近； 7、其他_____

C7、 冬季，您认为合理的公交间隔时间为_____分钟一趟；高峰期间合理的间隔时间为_____分钟一趟。

C8、 您认为公交合适的首末时间为：早上_____；晚上_____。

C9、 您认为公交优先走廊建成后，可能的正面影响有哪些？

1、出行更加方便； 2、缓解交通拥挤； 3、低碳环保； 4、出行效率更高； 5、更加安全有保障； 6、增加就业机会与收入； 7 其他_____

C10、 您认为公交优先走廊建成后，您的担忧有哪些？ 1、车票价格上涨； 2、占用路面，交通更拥挤； 3、停靠站点少； 4、其他_____

C11、 如果建设过街通道，您倾向于选择哪种方式？ 1、有过街安全岛的话，直接横过马路； 2、直接横过马路； 3、过街天桥； 4、地下通道；

C12、 如果更新本市的公交车，您觉得您最关心的是： 1、车辆的外观； 2、车辆是否使用清洁能源，减少排放污染； 3、车辆的内饰； 4、载容量

C13、 您希望本市交通的基础设施面临的主要问题得到解决吗？请按照实际情况，在相应空格中打“√”。

交通设施	非常希望	比较希望	有些希望	不希望	无所谓，不知道
1. 建设港湾式停靠站					
2. 增加公交站亭季节性保温设施					

3. 设置倒计时交通信号灯					
4. 增加路灯					
5. 增加机动车停车位					
6. 增加道路指示牌等交通标志					
7. 采用公交刷卡支付					
8. 方便公交卡充值					
9. 增加过街通道					
10. 非机动车道，实现机非分离					
11. 在站台安装智能公交电子显示屏，实时路况播报					
12. 建立公交出行服务网站，公众可以通过网络与 WAP 了解实时信息					
13. 增加道路绿化					
14. 增加快速清雪设施与车辆					
15. 增加除冰设施与车辆					
16. 更新公交车辆					
17. 提高交警出警效率					
18. 改善公交站台与车内环境卫生					

C14、 对上表中未提及的交通设施项目，您认为在哪些方面还需要加强？请在下划线写出您的看法和建议。

C15、 针对项目拟建的公交枢纽站，您觉得哪些方面是需要考虑的：

1、方便冬季室内换乘；2、易识别标识，换乘时间短；3、有商业设施；4、距离火车站近；5、其他方便

D. 交通安全

D1.您对城市交通安全方面满意吗？ 1、很不满意； 2、不太满意； 3、比较满意； 4、非常满意； 5、无所谓，说不清

D2.您认为，公路事故频发的地段有哪些？ 1、十字路口； 2、岔路口； 3、机动车区与非机动车区交界处； 4、其他_____

D3.您认为改善交通安全现状的措施有哪些？

1、设计更多的特殊车道； 2、设计合理的十字路口； 3、应该设计更多过街通道/地上天桥； 4、其他_____

D4.您觉得，开展交通安全宣传的有效途径主要有？ 1、当地电台、电视台、报纸等媒体； 2、业委会或者社区专门组织；

3、在小区内张贴海报宣传； 4、给居民发放安全手册； 5、在人流密集区设置交通安全宣传窗等； 6、建立安全培训基地

D5.您希望本市交通安全面临的主要问题得到改善吗？请按照实际情况，在相应空格中打“√”。

项目	非常希望	比较希望	有些希望	不希望	无所谓，不知道
1.群众安全意识淡薄					
2.群众缺乏交通知识					
3.人车混行					
4.十字路口车辆乱行					
5.行人乱闯红绿灯					
6.车辆不按规定车道行驶					
7.车速过快					
8.商贩挤压道路空间					
9.交管部门监管不力					
10. 冬季清雪除冰不够及时					

D6.对上表中未提及的交通安全项目，您认为在哪些方面还需要加强？请在下划线写出您的看法和建议。

E. 基本信息

E1、 年龄：_____岁 _____家庭人口

E2、 性别： 1、男； 2、女

E3、 文化程度： 1、大专及以上； 2、高中/中专； 3、初中； 4、小学； 5、文盲

E4、 民族： 1、汉族； 2、其他民族

E5、 职业： 1、机关与事业单位职员； 2、企业职员； 3、农民 4、个体经营者； 5、自由职业者； 6、失业/待业； 7、学生； 8、退休； 9、其他

- E6、家庭月收入 1、10000 以下 3、10001-40000 元； 4、40001-60000 元； 5、60001-100000 元； 6、10 万以上
- E7、您有驾照吗？ 1、有； 2、没有
- E8、您家有私家车吗？ 1、有； 2、没有；
- E9、您家有几辆私家车？ 1.1 辆 2.2 辆 3.3 辆 4.3 辆以上
- E10、您经常开车吗？ 1、经常； 2、偶尔； 3、不开

F. 特殊群体出行

F1、被调查人家庭为：1、低保户；2、残疾人家庭；3、老人

F2、您希望本市交通的基础设施面临的主要问题得到解决吗？请按照实际情况，在相应空格中打“√”。

交通设施	非常希望	比较希望	有些希望	不希望	无所谓，不知道
1. 站台的高度要与车辆地板高度一致					
2. 设置横杆和吊环拉手					
3. 进站设置盲道、无障碍设施、应急进出口					
4. 车身和车站站台设计要有明显标志					
5. 若票价上涨，给与公交补贴					
6. 设置更多的老弱病孕专座					
7. 对司机予以安全教育，避免启动与刹车过急					
8. 其它方面					

问卷编号：_____ 调查员：_____ 调查时间：_____ 调查地点：_____

附件 2 出租车司机社会调查问卷

尊敬的先生/女士：

您好！受哈尔滨市世行贷款哈尔滨高寒城市智能公交建设项目办委托，我们正在开展一项有关哈尔滨市交通现状的社会调查。该项目主要涉及居民出行方式、公交现状、城市交通服务、交通安全等内容。您的选择和观点对我们的调查非常重要，调查结果将被作为政府交通项目的决策依据，请您耐心回答，并表达您的真实意见，您的回答将被严格保密。非常感谢！

世行贷款哈尔滨高寒城市智能公交建设项目社会评价调研组

J1.您认为，哈尔滨道路和交通存在哪些主要问题？在相应空格中打“√”。

1、道路铲雪除冰不及时_____；2、上下班高峰交通堵塞_____；3、部分路段狭窄，亟待改建或扩建_____；4、过街天桥、地下通道等过街设施不足_____；5、交通标志、标线缺乏_____；6、行人、公交车、汽车相互抢道_____；7、交叉路口车辆乱行_____；8、停车设施不足，社会公共停车场不足_____；9、路侧违章停车现象严重_____；10、汽车车速过快_____；11、汽车随意变线，启动或转弯_____；12、汽车不遵守红绿灯的指示_____；13、自行车、电动车和摩托车随意穿行_____；14、行人乱闯红绿灯_____；15、行人随意过马路_____；116、较宽路段缺少行人安全岛；17、商贩挤压道路空间_____；18、交管部门监管不力_____；19、群众安全意识淡薄_____；20、群众缺乏交通知识_____；21、还有其他的吗?_____；

J2.下列哪些措施对于改善交通现状是否有必要？在相应空格中打“√”。

措施	非常必要	比较必要	有些必要	没有必要	无所谓，不知道
增加公交车专用道					

增加非机动车专用道					
设置人行通道					
较宽路段设置行人安全岛					
禁止摊贩在道路上兜售商品					
设置倒计时交通信号灯					
狭窄路段进行拓宽或增加道路					
增加机动车停车位					
限制道路上私家车的数量					
设计道路指示牌等交通标志					
增加过街天桥和地下通道					
公交车、出租车安装智能车载导航，实时路况播报					
快速清雪设施与车辆					
除冰设施与车辆					
交警出警效率					
增强交通规章制度的执行力度					
增加对违反交通法律法规行为					
建立安全教育基地					

J3.你认为，设置公交车专用通道，是否会影响出租车的运行？在相应空格中打“√”。

1、出租车行使更加困难_____； 2 基本没有影响_____； 3、出租车运行会变得更加顺畅_____；

J4 您觉得，公共交通改善后，对出租车乘客出行方式是否有影响？

(1) 乘客减少；2、相比以前差不多；3、乘客增多

J5 您觉得，公共交通改善后，对出租车收入是否有影响？

(2) 乘客减少，运营收入减少；2、收入相比以前基本差不多；3、运行效率提高，收入增加

J6. 对于城市智能公交系统，您认为还有哪些好的建议可以放入到项目设计中？

感谢您的合作！

问卷编号：_____ 调查员：_____ 调查时间：_____ 调查地点：_____

被调查人：

附件 3 交通警察社会调查问卷

尊敬的先生/女士：

您好！受哈尔滨市世行贷款哈尔滨高寒城市智能公交建设项目办委托，我们正在开展一项有关哈尔滨市交通现状的社会调查。该项目主要涉及居民出行方式、公交现状、城市交通服务、交通安全等内容。您的选择和观点对我们的调查非常重要，调查结果将被作为政府交通项目的决策依据，请您耐心回答，并表达您的真实意见，您的回答将被严格保密。非常感谢！

世行贷款哈尔滨高寒城市智能公交建设项目社会评价调研组

调查问卷

J1.您认为，哈尔滨城市公共交通现状如何？

1. 很好_____； 2. 比较好_____； 3. 一般_____； 4. 比较差_____； 5. 很差_____；

J2. 您认为，哈尔滨城市公共交通存在的最主要问题是什么？

- 1、道路冰雪不能及时清除_____；
- 2、上下班高峰交通堵塞_____；
- 3、行人、公交车、汽车相互抢道_____；
- 4、交叉路口车辆乱行_____；
- 5、随意停车现象严重_____；
- 6、汽车车速过快_____；
- 7、汽车随意变线，启动或转弯_____；
- 8、汽车不遵守红绿灯的指示_____；
- 9、自行车、电动车和摩托车随意穿行_____；

10、行人乱闯红绿灯_____；

11、行人随意过马路_____；

12、交通事件频发_____；

13、信号时间太短，老人、残疾人过马路困难

14. 还有其他的吗?_____；

J3. 您认为，引起这些问题的最主要原因有哪些？（按您认为的重要性进行排序）

1.铲雪车辆不足_____；

2. 道路建设不足_____；

3. 公共交通工具不足_____；

4、公交车站线路设置不合理_____；

5. 过街天桥、地下通道等过街设施不足_____；

6. 公交站台通道不完善_____

7. 交通宣传不足，群众缺乏交通知识、交通安全意识淡薄_____

- 8. 交通管理欠缺_____
- 9、交通知识交通标志、标线缺乏_____
- 10、公共停车设施不足，社会公共停车场不足_____
- 11. 道路调度系统落后，道路分流能力薄弱， _____
- 12. 较宽路段未设置安全绿岛
- 13. 商贩挤压道路空间_____
- 14. 交管部门监管不力_____
- 15.还有其他的吗?_____

J4 您认为，公路事故频发的地段有哪些？在相应空格中打“√”。

- 1、十字路口_____； 2、岔路口_____； 3、机动车区与非机动车区交界处_____； 4、站台附近； 5、其他_____

J5. 您认为下列哪些措施对于改善交通现状是否有必要？在相应空格中打“√”。

措施	非常必要	比较必要	有些必要	没有必要	无所谓，不知道
增加公交车专用道					
增加非机动车专用道					
设置人行通道					

较宽路段设置行人安全岛					
禁止摊贩在道路上兜售商品					
设置倒计时交通信号灯					
狭窄路段进行拓宽或增加道路					
增加机动车停车位					
限制道路上私家车的数量					
设计道路指示牌等交通标志					
增加过街天桥和地下通道					
公交车、出租车安装智能车载导航，实时路况播报					
快速清雪设施与车辆					
除冰设施与车辆					
交警出警效率					
增强规章制度的执行力度					
增加对违反交通法律法规行为					
建立安全教育基地					

J6.您认为最应该针对那类人群进行道路安全教育？ 在相应空格中打“√”。

1、私家车司机____； 2、公交车司机____； 3、出租车司机____； 4、摩托车或电动车司机____； 5、骑自行车的人____； 6、行人____；

7、学生____；8、一般居民____；9、流动工人____；10、外来人口____；11、其他（请详细说明）____

J7.您觉得，开展交通安全宣传的有效途径主要有？在相应空格中打“√”。

1、当地电台、电视台、报纸等媒体____；2、业委会或者社区专门组织____；3、在小区内张贴海报宣传____；4、给居民发放安全手册____；5、在人流密集区设置交通安全宣传窗等____；6、建立安全培训基地____；其他（请说明）____

J8.您觉得，哈尔滨交通信号系统是否完善？在相应空格中打“√”。

1、不完善；2 完善；3 不确定

J5.1 如果不完善，存在哪些问题？

1、红灯和绿地转换频率太慢____；2、红灯和绿地转换频率太快____；3、红绿灯的规定时间不足____；4、红绿灯太多____；5、红绿灯太少____；6、红绿灯转换太突然，缺少倒计时系统____；7、车辆转向时，红绿灯指示混乱____；8 其他

J9. 你觉得，是否有必要改善哈尔滨市的公共交通？ 1、非常有必要____；2、很有必要____ 3. 无所谓____ 4. 没有必要____；5、不知道____

J9.您觉得，下列哪些措施有利于改善哈尔滨的公共交通？

1、增加公交车站点____；2、增加更多的公交线路____；3、公交线路间换乘的衔接____；4、增加更多的公交车班次____；5、提高公交

车到站的准点率_____；6、改善公交站台的候车设施（如保温设施）_____；7、上车前获得公交车行驶时间的有关信息（如到站时间等）_____；8、增加公交专行道_____；9、对公车进行更好的保养和清洁_____；10、公交车与其他交通方式的衔接_____；11、公交车站台靠近商业服务网点；12、高峰期增加公交车以降低公车上的拥挤度_____；13、其他（请详细说明）_____

J10. 对于城市智能公交系统，您认为还有哪些好的建议可以放入到项目设计中？

感谢您的合作！

问卷编号：_____ 调查员：_____ 调查时间：_____ 调查地点：_____

被调查人：

附件 4 外来人口社会调查问卷

尊敬的先生/女士：

您好！受哈尔滨市世行贷款哈尔滨高寒城市智能公交建设项目办委托，我们正在开展一项有关哈尔滨市交通现状的社会调查。该项目主要涉及居民出行方式、公交现状、城市交通服务、交通安全等内容。您的选择和观点对我们的调查非常重要，调查结果将被作为政府交通项目的决策依据，请您耐心回答，并表达您的真实意见，您的回答将被严格保密。非常感谢！

世行贷款哈尔滨高寒城市智能公交建设项目社会评价调研组

调查问卷

W1.您来哈尔滨市的原因是什么？

1. 公出 2. 旅游 3. 走亲访友 4. 其它

W2.您认为，哈尔滨城市公共交通现状如何？

1. 很好_____； 2. 比较好_____； 3. 一般 _____； 4. 比较差_____； 5. 很差_____；

W3. 您在哈尔滨期间出行为会选择什么交通工具？

1. 公交 ； 2. 出租车 ； 3. 步行 4. 租赁车辆 5. 其它

W4. 您选择乘坐公共交通的原因是什么？

1. 便宜 ； 2. 安全 ； 3. 准时 ； 4. 打不着出租车 5. 其它

W5. 您选择乘坐出租车的原因是什么？

1. 方便 2. 道路太滑，去公交车站不方便 3. 公交站台没有保暖设施
4. 速度比较快 5. 其它

W6. 您认为，哈尔滨城市公共交通存在的最主要问题是什么？

- 1、道路冰雪不能及时清除_____； 2、上下班高峰交通堵塞_____； 3、行人、公交车、汽车相互抢道_____；

- 4、交叉路口车辆乱行_____；5、随意停车现象严重_____；6、汽车车速过快_____；
- 7、汽车随意变线，启动或转弯_____；8、汽车不遵守红绿灯的指示_____；9、自行车、电动车和摩托车随意穿行_____；
- 10、行人乱闯红绿灯_____；11、行人随意过马路_____；12、交通事件频发_____；13、信号时间太短，老人、残疾人过马路困难；
14. 还有其他的吗?_____；

W7. 以下哪些原因会促使您改变目前最常用的交通方式而改乘公交？

- 1、公交车站能提供更多智能信息（如电子地图、智能查询系统，有电子屏幕，可以显示公交车到站时间等） 2、更多清洁，保养良好的公交车
- 3、公交车更快捷（如有公交专用通道） 4、在家庭和出行目的地增加新的公交线路 5、票价降低 6、换乘到其他交通方式更快捷 7、站台有保暖设施

W8. 对于城市智能公交系统，您认为还有哪些好的建议可以放入到项目设计中？

感谢您的合作！

附件 5 公交车司机社会调查问卷

问卷编号：_____ 调查员：_____ 调查时间：_____ 调查地点：_____

公交车司机社会调查问卷

尊敬的先生/女士：

您好！受哈尔滨市世行贷款哈尔滨高寒城市智能公交建设项目办委托，我们正在开展一项有关哈尔滨市交通现状的社会调查。该项目主要涉及居民出行方式、公交现状、城市交通服务、交通安全等内容。您的选择和观点对我们的调查非常重要，调查结果将被作为政府交通项目的决策依据，请您耐心回答，并表达您的真实意见，您的回答将被严格保密。非常感谢！

世行贷款哈尔滨高寒城市智能公交建设项目社会评价调研组

调查问卷

G1、您在哈尔滨驾驶过程中存在的最主要困难是什么？请排序。

- 1、冬季路面结冰_____；
- 2、现有站台、公交车智能化程度不够，难以满足乘客信息查询需求，司机工作量增加，公交运行速度有效率受影响_____；
- 3、道路或部分路段狭窄_____；

- 4、缺少公交专用车道_____；
- 5、信号灯系统不完善_____；
- 6、缺少道路交通标志、标线_____；
- 7、交叉路口车辆乱行_____；
- 8、公交车及设备老化_____；
- 9、缺少公交站台或者站台狭小_____；
- 10、站台附近缺少乘客安全防护设施或警示标志_____；
- 11、公交车到站难以停靠到站台_____；
- 12、公交车缺少保暖设施_____；
- 13、公交停保场设施陈旧，服务能力不足_____；
- 13、其它社会车辆开车过快_____；
- 14、其它社会车辆随意变线，启动或转弯_____；
- 15、路侧随意停车_____；

16、行人随意穿行_____；

17、行人闯红灯_____；

18、行人在机动车道边上走，而不是在人行道上行走_____；

19、公交车未进站停稳，行人急于上车；

20、自行车、摩托车或者电动车在车流中随意穿行_____；

21、商贩挤压道路空间_____；

22、残疾人员信息查询、上下车困难，影响运行效率

23、还有其他的吗?_____；

G2.您觉得哈尔滨公交车发生交通事故风险最可能的原因是什么？在相应空格中打“√”。

1、路面结冰_____；2、交通堵塞_____；3、道路或部分路段狭窄_____；4、缺少公交专用车道_____；5、信号灯系统不完善_____；6、缺少道路交通标志、标线_____；7、交叉路口车辆乱行_____；8、公交车及设备老化_____；9、缺少公交站台或者站台狭小_____；10、站台附近缺少乘客安全防护设施或警示标志_____；11、公交车到站难以停靠到站台_____；12、冬季，公交站台缺少保暖设施_____；13、公交停保场设施陈旧，服务能力不足_____；13、汽车司机开车过快_____；14、汽车司机随意变线，启动或转弯_____；15、路侧随意停车_____；16、行人随意穿行_____；17、行人闯红灯_____；18、行人在机动车道边上走，而不是在人行道上行走_____；19、公交车未进站停稳，行人急于上车；20、自行车、摩托车或者电动车在车流中随意穿行_____；21、商贩挤压道路空间_____；22、还有其他的原因吗?_____；

G3.您觉得降低哈尔滨公交车交通事故风险最有效的办法是？ 在相应空格中打“√”。

1、增加扫雪车_____； 2、建设或拓宽道路_____； 3、为公交车增加专用通道_____； 4、改变红绿灯信号系统的运行方式（如倒计时信号灯）_____； 5、增加行人和非机动车专用通道_____； 5、在交通流量大的地方增加过街天桥和地下通道_____； 6、建立港湾式公交站台_____； 7、站台附近设置乘客安全防护设施或警示标志_____； 8、更换节能安全环保新型公交_____； 9、增强对公交司机、汽车司机和行人道路安全意识的教育培训_____； 10、增加机动车停车场_____； 11、增强交通规章制度的执行力度_____； 12 其他（请详细说明）_____

G4. 您觉得乘客最希望看到哈尔滨的公交车做出哪些改变？ 在相应空格中打“√”。

1、增加公交车站点_____； 2、增加更多的公交线路_____； 3、公交线路间换乘的衔接_____； 4、增加更多的公交车班次_____； 5、提高公交车到站的准点率_____； 6、改善公交站台的候车设施（如保温设施）_____； 7、上车前获得公交车行驶时间的有关信息（如到站时间等）_____； 8、增加公交专行道_____； 9、对公车进行更好的保养和清洁_____； 10、公交车与其他交通方式的衔接_____； 11、公交车站台靠近商业服务网点； 12、高峰期增加公交车以降低公车上的拥挤度_____； 13、其他（请详细说明）_____

G5. 对于城市智能公交系统，您认为还有哪些好的建议可以放入到项目设计中？

感谢您的合作！

附件 6 社会评价问卷调查汇总

一、前言

“世行贷款哈尔滨市高寒城市智能公交建设项目”是哈尔滨市重点建设项目，为了了解哈尔滨市市民对项目的认知和看法，增加项目社会评价工作的客观性和科学性，使项目的准备、设计、建设和运营管理符合项目所在地区的社会经济发展目标、当地具体情况和目标人群的具体发展需要，更好地落实世界银行的安全保障政策和该政策中所规定的工程项目受影响人群的各项权利，“世行贷款哈尔滨市高寒城市智能公交建设项目社会评价”课题组于 2013 年 3 月 14 日至 2013 年 3 月 20 日对哈尔滨市智能公交建设主要道路（大新街—北新街、铁路街—哈尔滨大街、红旗大街）附近的居民、公交乘客和企事业单位职工进行了实地调查。2013 年 8 月 1 日至 13 日，根据更新后的可研报告，对所变更的场址进行了补充调查并且再次更新了报告。

1. 时间：

2013 年 3 月 14 日至 2013 年 3 月 20 日，2013 年 8 月 1 日至 13 日

2. 地点：

哈尔滨市

3. 目的：

了解哈尔滨市市民对项目的认知和看法，增加项目社会评价工作的客观性和科学性，使项目的准备、设计、建设和运营管理符合项目所在地区的社会经济发展目标、当地具体情况和目标人群的具体发展需要，更好地落实世界银行的安全保障政策和该政策中所规定的工程项目受影响人群的各项权利。

4. 对象：

哈尔滨市智能公交建设主要道路（友谊路公交优先走廊、新阳路公交优先走廊、红旗大街公交优先走廊）附近的居民、公交乘客和企事业单位职工。

5. 方法:

本次调查采取随机抽样的方式，发出问卷 506 份，收回问卷 506 份，有效问卷 500 份。使用 SPSS 统计软件进行统计和分析。

二、综合问卷基本情况

(一) 居民出行方式

1. 冬季出行方式主要是“公交车”（占 32.5%）、“出租车”（占 25.4%）和“步行”（23.7%）（见表 A1）。其中冬季出行方式的第一位选择最多的是“公交车”，占 66.4%，其次是“步行”，占 12.2%，再次是“私家车”，占 11.8%（见表 A1.1）；冬季出行方式的第二位选择最多的是“出租车”，占 45.2%，其次是“步行”，占 19.6%，再次是“公交车”，占 19.2%（见表 A1.2）；冬季出行方式的第三位选择最多的是“步行”，占 41.6%，其次是“出租车”，占 25.8%（见表 A1.3）。

A1 冬季的出行方式

		回答		问卷百分比
		频次	百分比	
冬季出行方式 ^a	步行	348	23.7%	69.6%
	自行车	60	4.1%	12.0%
	公交车	477	32.5%	95.4%
	出租车	373	25.4%	74.6%
	电动车	12	.8%	2.4%
	摩托车	7	.5%	1.4%
	私家车	130	8.9%	26.0%
	班车(通勤车)	29	2.0%	5.8%
	其他	31	2.1%	6.2%

总计	1467	100.0 %	293.4%
----	------	------------	--------

A1.1 冬季出行方式第一位

	频次	百分比 (%)
步行	61	12.2
自行车	9	1.8
公交车	332	66.4
出租车	28	5.6
电动车	2	.4
摩托车	2	.4
私家车	59	11.8
班车(通勤车)	6	1.2
其他	1	.2
总计	500	100.0

A1.2 冬季出行方式第二位

	频次	百分比 (%)
步行	98	19.6
自行车	31	6.2
公交车	96	19.2
出租车	226	45.2
电动车	4	.8
摩托车	1	.2
私家车	30	6.0
班车(通勤车)	9	1.8
其他	5	1.0

	频次	百分比 (%)
步行	98	19.6
自行车	31	6.2
公交车	96	19.2
出租车	226	45.2
电动车	4	.8
摩托车	1	.2
私家车	30	6.0
班车(通勤车)	9	1.8
其他	5	1.0
总计	500	100.0

A1.3 冬季出行第三位

	频次	百分比 (%)
步行	208	41.6
自行车	20	4.0
公交车	53	10.6
出租车	129	25.8
电动车	6	1.2
摩托车	4	.8
私家车	42	8.4
班车(通勤车)	14	2.8
其他	24	4.8

	频次	百分比 (%)
步行	208	41.6
自行车	20	4.0
公交车	53	10.6
出租车	129	25.8
电动车	6	1.2
摩托车	4	.8
私家车	42	8.4
班车（通勤车）	14	2.8
其他	24	4.8
总计	500	100.0

2. 非冬季出行方式主要是“公交车”（占 31.2%）、“步行”（占 26.9%）和“出租车”（22.7%）（见表 A2）。其中非冬季出行方式的第一位选择最多的是“公交车”，占 53.4%，其次是“步行”，占 24.2%，再次是“私家车”，占 12.2%（见表 A2.1）；非冬季出行方式的第二位选择最多的是“出租车”，占 33.2%，其次是“公交车”，占 29.0%，第三位是“步行”，占 20.2%（见表 A2.2）；非冬季出行方式的第三位选择最多的是“步行”，占 36.2%，其次是“出租车”，占 32.6%（见表 A2.3）。

公共交通是哈尔滨市居民出行的主要方式，公交车是出行的首选，而选择出租车出行受季节的影响较大，冬季由于天气冷、气温低，大家更愿乘坐出租车出行。居民乘坐公交车的频率较高，冬季略高于非冬季。

A2 非冬季出行方式

	回答	问卷百分比

		频次	百分比	
\$非冬季出行方式 ^a	步行	403	26.9%	80.6%
	自行车	94	6.3%	18.8%
	公交车	468	31.2%	93.6%
	出租车	341	22.7%	68.2%
	电动车	20	1.3%	4.0%
	摩托车	10	.7%	2.0%
	私家车	121	8.1%	24.2%
	班车(通勤车)	21	1.4%	4.2%
	其他	22	1.5%	4.4%
总计		1500	100.0%	300.0%

A2.1 非冬季出行方式第一位

	频次	百分比(%)
步行	121	24.2
自行车	22	4.4
公交车	267	53.4
出租车	12	2.4
电动车	10	2.0
摩托车	1	.2
私家车	61	12.2
班车(通勤车)	5	1.0
其他	1	.2
总计	500	100.0

A2.2 非冬季出行方式第二位

	频次	百分比 (%)
步行	101	20.2
自行车	51	10.2
公交车	145	29.0
出租车	166	33.2
电动车	4	.8
摩托车	4	.8
私家车	23	4.6
班车(通勤车)	3	.6
其他	3	.6
总计	500	100.0

A2.3 非冬季出行方式第三位

	频次	百分比 (%)
步行	181	36.2
自行车	21	4.2
公交车	56	11.2
出租车	163	32.6
电动车	6	1.2
摩托车	5	1.0
私家车	37	7.4
班车(通勤车)	13	2.6

其他	18	3.6
总计	500	100.0

3. 从乘坐公交车的频率看，冬季“每天至少一次”的占37.4%，“2-3天一次”的占22.2%，二者占59.6%（见表A3）。非冬季“每天至少一次”的占37.0%，“2-3天一次”的占26.8%，二者占63.8%（见表A4）。市民乘坐公交车的频率还是比较高的。

A3 冬季乘坐公交车的频率

	频次	百分比 (%)	累计百分比 (%)
至少一次每天	187	37.4	37.4
2-3天一次	111	22.2	59.6
每周一次	98	19.6	79.2
两周一次	38	7.6	86.8
每月一次	36	7.2	94.0
其他	30	6.0	100.0
总计	500	100.0	

A4 非冬季乘坐公交车的频率

	频次	百分比 (%)	累计百分比 (%)
至少一次每天	185	37.0	37.0
2-3天一次	134	26.8	63.8
每周一次	94	18.8	82.6
两周一次	31	6.2	88.8

每月一次	32	6.4	95.2
其他	24	4.8	100.0
总计	500	100.0	

4.一般情况下，乘坐公交车外出的主要原因为“逛街购物”、“上班”、“买菜和日用品”，三者分别占30.1%、24.6%和12.2%（见表A5）。

A5 乘坐公交车的最主要原因

		回答		问卷百分比
		频次	百分比	
\$乘坐公交主要原因 ^a	上班	240	24.6%	48.0%
	上学	72	7.4%	14.4%
	接送小孩	56	5.7%	11.2%
	逛街购物	294	30.1%	58.8%
	买菜、日用品	119	12.2%	23.8%
	就医	63	6.4%	12.6%
	探亲	83	8.5%	16.6%
	健身	21	2.1%	4.2%
	其他	29	3.0%	5.8%
总计		977	100.0%	195.4%

5.从调查结果来看，17.3%的人认为促使居民改乘公交车的原因主要是“公交车清洁、保养良好”，14.9%的人认为是“公交车站能提供更多智能信息”，14.0%的人认为是“在家庭和出行目的地增加新的公交线路”，12.8%的人认为是“站台有保暖设施”，12.4%的人认为是“公共交通更更快些（如有公交专业

通道)”（见表A6）。28.4%的人认为不乘坐公交车的原因主要是公交车“上班时间太拥挤”，21.5%的人认为是“公交不准时”（见表A7）。

A6 促使改乘公交车的原因

	回答		问卷百分比
	频次	百分比	
\$改乘公交原因 ^a			
公交车站能提供更多智能信息（如电子地图、智能查询系统，有电子屏幕，可以显示公交车到站时间等）	164	14.9%	32.8%
更多清洁，保养良好的公交车	190	17.3%	38.0%
公交车更快些（如有公交专业通道）	136	12.4%	27.2%
在家庭和出行目的地增加新的公交线路）	154	14.0%	30.8%
票价降低	120	10.9%	24.0%
换乘到其他交通方式更快捷	79	7.2%	15.8%
站台有保暖设施	141	12.8%	28.2%
公共交通更安全	53	4.8%	10.6%
公交车上有老弱病残专用座位	27	2.5%	5.4%
公交换乘优惠（比如在规定的时间内换乘的，给予优惠）	37	3.4%	7.4%
总计	1101	100.0%	220.2%

A7 促使不乘坐公交车的原因

	回答	问卷百分比
--	----	-------

		频次	百分比	
\$不坐公交原因 ^a	停车更加容易	64	6.1%	12.8%
	地铁车站开通	132	12.5%	26.4%
	公交不准时	226	21.5%	45.2%
	公交车上班时间太拥挤	299	28.4%	59.8%
	过马路更加容易和安全	48	4.6%	9.6%
	燃料费用更加便宜	30	2.9%	6.0%
	有能力购买汽车	112	10.6%	22.4%
	公交站台公租房自行车	26	2.5%	5.2%
	有能力购买电动车	26	2.5%	5.2%
	公交车没有专门的老弱病残撞门座位	36	3.4%	7.2%
	其他	35	3.3%	7.0%
	不会改变	18	1.7%	3.6%
总计		1052	100.0%	210.4%

（二）公交服务现状

1.从公交车运行时间来看，52.3%的人认为拥挤的时间段是7：00—9：00，31.1%的人认为是在16：00—18：00（见表B1）；42.0%的人认为一般等待公交车的时间应为5—10分钟，32.2%的人认为应为10—20分钟（见表B2）；等公交车的时间来看，44.2%的人认为冬季比非冬季要“稍长一些”，41.4%的人认为要“长很多”（见表B3）；关于首末车的时间，57.2%的人认为“基本合理”，26.0%的人认为“晚班过早”（见表B7）；而关于目前公交车的发车频率，62.6%的人认为“基本合适”，31.6%的人认为“比较少”（见表B6）。

B1 公交车最拥挤时间段

		回答		问卷百分比
		频次	百分比	
拥挤时段 ^a	7:00—9:00	394	52.3%	78.8%
	9:00—12:00	38	5.0%	7.6%
	12:00—14:00	18	2.4%	3.6%
	14:00—16:00	20	2.7%	4.0%
	16:00—18:00	234	31.1%	46.8%
	18:00—20:00	45	6.0%	9.0%
	20:00以后	4	0.5%	0.8%
	总计	753	100.0%	150.6%

B2 一般等待公交车的时间

	频次	百分比 (%)	累计百分比 (%)
5分钟以内	44	8.8	8.8
5—10分钟	210	42.0	50.8
10—20分钟	161	32.2	83.0
20—30分钟	47	9.4	92.4
30分钟以上	38	7.6	100.0

	频次	百分比 (%)	累计百分比 (%)
5分钟以内	44	8.8	8.8
5—10分钟	210	42.0	50.8
10—20分钟	161	32.2	83.0
20—30分钟	47	9.4	92.4
30分钟以上	38	7.6	100.0
总计	500	100.0	

B3 冬季等公交车的时间与非冬季相比较

	频次	百分比 (%)	累计百分比 (%)
长很多	207	41.4	41.4
稍长一些	221	44.2	85.6
差不多	61	12.2	97.8
更短	6	1.2	99.0
没感觉有变化	5	1.0	100.0
总计	500	100.0	

B6 目前公交车的发车频率

	频次	百分比 (%)
比较多	29	5.8

基本合适	313	62.6
比较少	158	31.6
总计	500	100.0

B7 公交车首末车时间是否合理

	频次	百分比 (%)
合理	53	10.6
基本合理	286	57.2
首班过晚	31	6.2
晚班过早	130	26.0
总计	500	100.0

2. 关于公交线路设计。占70.6%的人认为公交车的线路状况“基本合适”（见表B5）；53.8%的人认为乘坐公交车换乘次数“稍多，但尚能接受”（见表B4）。

B4 城市中乘坐公交车换乘次数

	频次	百分比 (%)
过多，非常不便	82	16.4
稍多，尚能接受	269	53.8

意	不多, 非常满	135	27.0
	其他	14	2.8
	总计	500	100.0

B5 目前公交车的线路状况

	频次	百分比 (%)
比较多	64	12.8
基本合适	353	70.6
比较少	83	16.6
总计	500	100.0

3.关于公交车站台及公交车车厢内的设置的评价。对公交车站台设置的评价40.4%的人认为“还好”、37.0%的人认为“比较合理”（见表B8）；对公交车站台设置不足32.8%的人认为主要反映在“冬季候车无保温设施”和20.9%的人认为“冬季站台很滑，易摔倒”（见表B9）；对目前公交车车厢内的设置评价，54.8%的人认为公交车车厢内的设置“一般”，25.4%的人认为“比较好”（见表B10）；24.9%的人认为目前公交车车厢内设置的不足主要是“报站听不见，不清楚”，20.5%的人认为是“座位不够”，13.3%的人认为是“停车不稳”，12.6%的人认为是“没有空调”（见表B11）。

B8 对公交车站台设置的评价

	频次	百分比 (%)	累计百分比 (%)
非常合理	24	4.8	4.8
比较合理	185	37.0	41.8
还好	202	40.4	82.2

不太合理	78	15.6	97.8
非常不合理	11	2.2	100.0
总计	500	100.0	

B9 公交车站台设置的不足之处

		回答		问卷百分比
		频次	百分比	
\$车内设置不足 ^a	间距太远	62	7.2%	12.4%
	间距太近	48	5.5%	9.6%
	需要的地方没有设置站台	76	8.8%	15.2%
	冬季候车无保温设施	284	32.8%	56.8%
	站台标志不清楚	83	9.6%	16.6%
	站台过小	56	6.5%	11.2%
	毗邻快车道，危险	75	8.7%	15.0%
	冬季站台很滑，易摔倒	181	20.9%	36.2%
总计	865	100.0%	173.0%	

B10 对目前公交车车厢内的设置评价

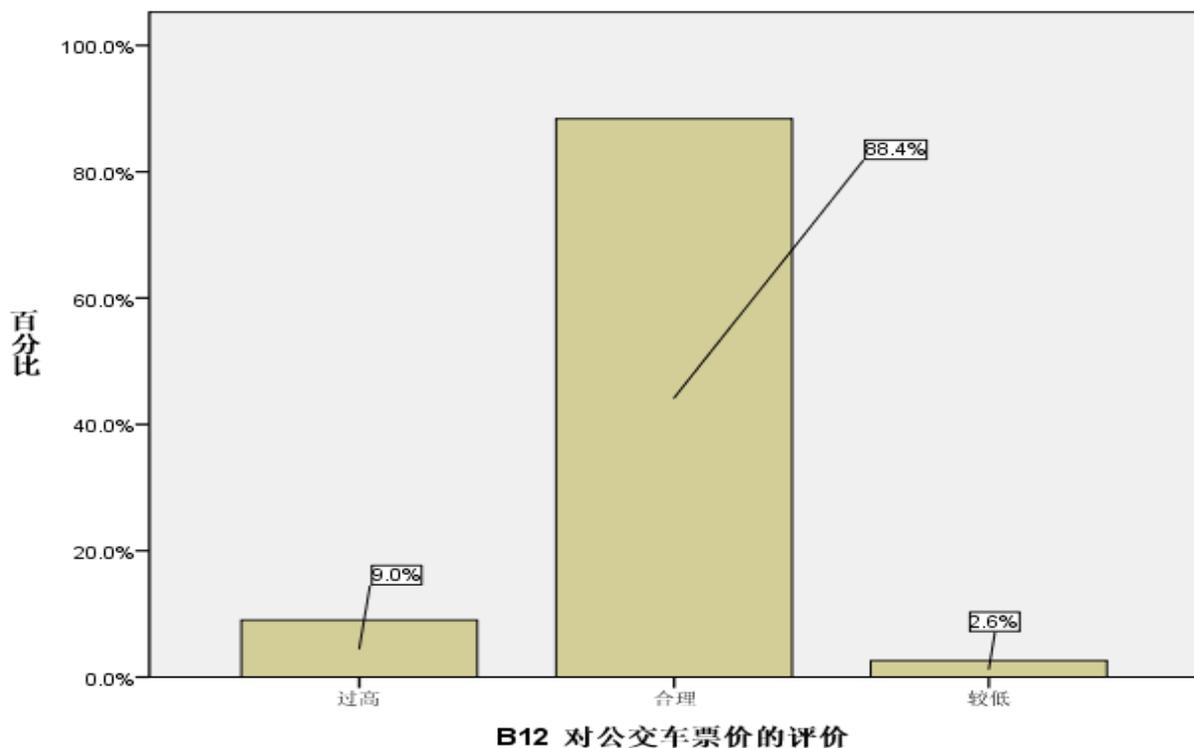
	频次	百分比 (%)	累计百分比 (%)
非常好	12	2.4	2.4

好	比较	127	25.4	27.8
	一般	274	54.8	82.6
差	比较	74	14.8	97.4
	非常	13	2.6	100.0
总计		500	100.0	

B11 目前公交车车厢内设置的不足之处

		回答		问卷百分比
		频次	百分比	
\$车厢内设置不足 ^a	老弱病残孕座位太少	92	9.8%	18.4%
	座位不够	192	20.5%	38.4%
	报站听不见，不清楚	234	24.9%	46.8%
	没有空调	118	12.6%	23.6%
	拉手、扶手不安全	74	7.9%	14.8%
	上下车不方便	57	6.1%	11.4%
	刷卡不方便	23	2.5%	4.6%
	停车不稳	125	13.3%	25.0%
	其他	23	2.5%	4.6%
总计		938	100.0%	187.6%

4.对于目前公交车票价的评价，88.4%的人认为合理（见图B12）。



5.关于乘坐公交车的缺点及需要做出的改善。41.0%的人认为目前乘坐公交车的缺点主要集中在“拥挤”，23.1%的人认为“不准时”，21.9%的人认为“耗时”（见表B13）；对于目前公交车需要改善的问题，23.8%的人认为是“车辆配置不合理”、17.9%的人认为是“公交优先观念淡薄”，10.7%的人认为是“线路不合理”，9.6%的人认为是“没有空调”（见表B14）。

B13 目前乘坐公交车的缺点

		回答		问卷百分比
		频次	百分比	
\$乘公交的缺点 ^a	拥挤	361	41.0%	72.2%
	耗时	193	21.9%	38.6%
	不准时	203	23.1%	40.6%
	不安全	51	5.8%	10.2%

	不方便	49	5.6%	9.8%
	票价高	15	1.7%	3.0%
	其他	8	0.9%	1.6%
总计		880	100.0%	176.0%

B14 目前公交车需要改善的问题

		回答		问卷百分比
		频次	百分比	
\$公交需改善之处 ^a	线路不合理	94	10.7%	18.8%
	车辆配置不合理	209	23.8%	41.8%
	票价过高	42	4.8%	8.4%
	公交线网不合理	56	6.4%	11.2%
	换乘衔接不好	67	7.6%	13.4%
	场站设施不足	82	9.3%	16.4%
	公交优先观念淡薄	157	17.9%	31.4%
	站台设置不合理	68	7.7%	13.6%
	没有空调	84	9.6%	16.8%
	其他	20	2.3%	4.0%
总计		879	100.0%	175.8%

6.关于城市街道存在的问题。26.1%的人认为“车占据人行道”是目前城市人行道存在的主要问题，25.1%的人认为是“脏乱差”、20.7%的人认为是“道路太窄”（见表B15）；从十字路口过马路存在的主要问题，16.8%的人认为“绿灯时间太短，不方便行人过街”，16.1%的人认为是“汽车不会避让行人”，14.1%的人认为“等待绿灯的时间太长”，13.0%的人认为“过马路行人太多，无法在绿灯之前完全通过”，12.1%的人认为集中表现在“红绿灯变换时十字路口容易发生交通堵塞，行人很难从十字路口穿行”（见表B16）。

B15 目前城市人行道存在的问题

	回答		问卷百分比	
	频次	百分比		
\$人行道问题 ^a	车占据人行道	205	26.1%	41.0%
	太窄	162	20.7%	32.4%
	脏乱差	197	25.1%	39.4%
	广告牌太多	83	10.6%	16.6%
	冬季路滑	137	17.5%	27.4%
总计	784	100.0%	156.8%	

B16 从十字路口过马路存在的主要问题

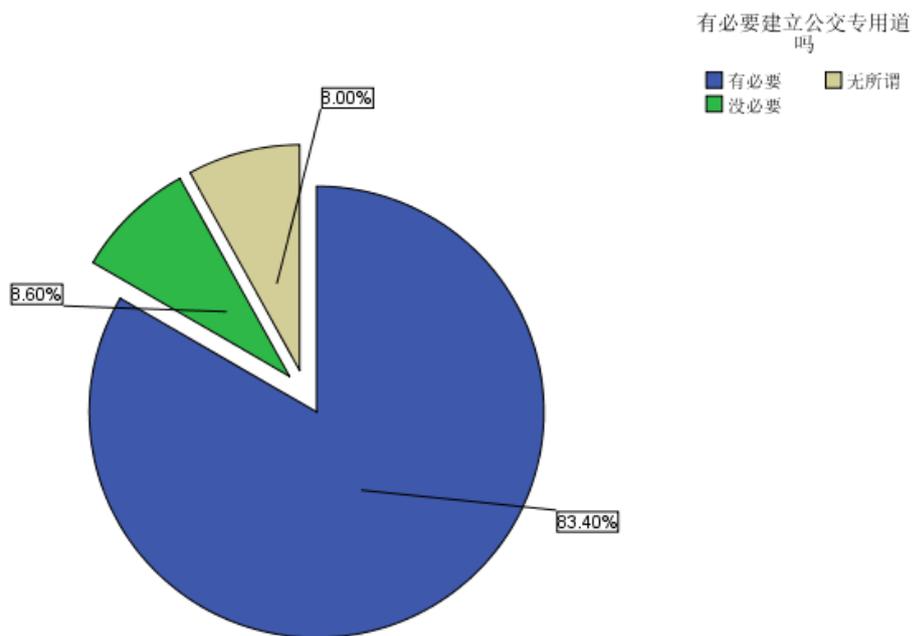
	回答		问卷百分比	
	频次	百分比		
\$十字路口	等待绿灯的时间太长	131	14.1%	26.2%

问题 ^a	绿灯时间太短，不方便行人过街	156	16.8%	31.2%
	红绿灯变换时十字路口容易发生交通堵塞，行人很难从十字路口穿行	112	12.1%	22.4%
	过马路行人太多，无法在绿灯之前完全通过	120	13.0%	24.0%
	在绿灯期间，汽车从左右车道驶入人行横道	97	10.5%	19.4%
	汽车不会避让行人	149	16.1%	29.8%
	路中间没有安全岛	71	7.7%	14.2%
	汽车可以从任何角度行使过来	90	9.7%	18.0%
总计		926	100.0%	185.2%

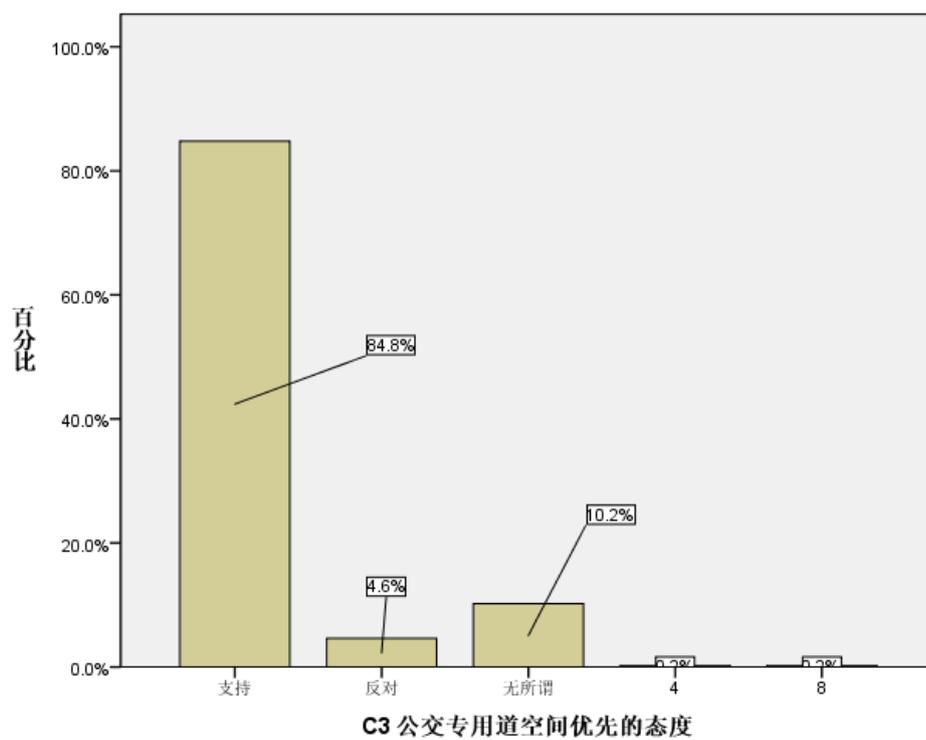
（三）公交优先走廊建设

1. 公交优先走廊建设的态度。关于哈尔滨市建立公交专用道的必要性，83.4%的人认为有必要（见图C2）；对哈尔滨市建立公交专用道的态度，84.8%的人表示支持（见图C3）。

C2: 哈尔滨市建立公交专用道的必要性



C3: 对哈尔滨市建立公交专用道的态度



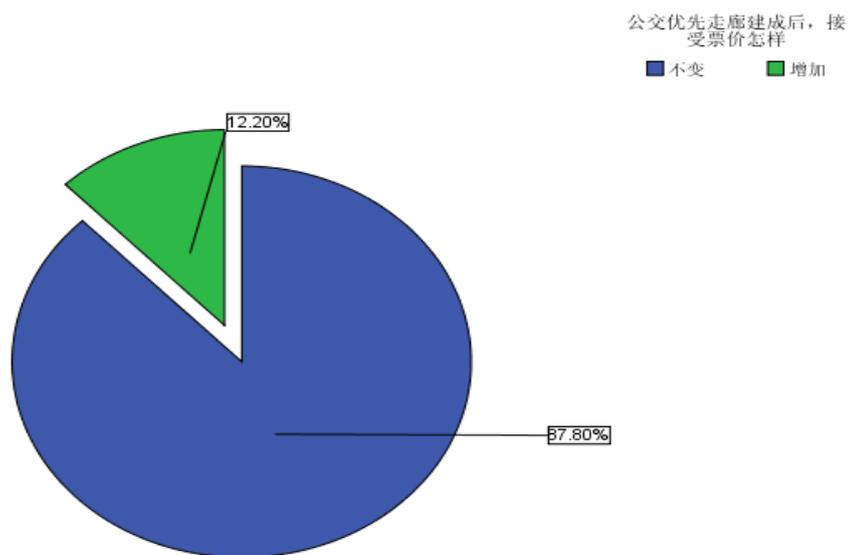
2. 公交优先走廊建设的建议。关于改善目前城市交通拥堵问题的建议，23.8%的人认为应“发展地下轨道交通”，21.4%的人认为要拓宽城市道路，20.1%的人认为应优先发展公交，17.2%的人主张限制私家车出行（见表C1）；公交优先走廊建成后，87.8%的人认为票价应保持不变（见表C4）；59.4%的人认为自己乘坐公交的次数会增加，25.4%的人认为自己乘坐公交的次数不会改变（见表C5）；关于建立公交专用通道后，应在何处设立站点的问题，25.3%的人倾向于选择学校附近，20.9%的人倾向于选择学校附近，16.6%的人倾向于选择市中心（见表C6）；关于冬季平时合理的公交间隔时间，46.2%的人认为应在5分钟以内，44.4%的人认为应在5—10分钟，而冬季高峰期间合理的公交间隔时间54.6%的人认为应在5分钟以内，35.6%的人认为应在5—10分钟（见表C7）；公交优先走廊建成后，公交合适的首车时间，33.0%的人认为应在5：30，28.8%的人认为应在5：00，26.2%的人认为应在6：00（见表C8.1）；而关于末车时间，30.8%的人认为应在22：00，22.4%的人认为应在21：00，12.4%的人认为应在23：00（见表C8.2）。关于更新公交车所关心的项目，43.0%的人关心的是车辆是否使用清洁能源，减少排放污染，36.4%的人关注的是载客量（见图C12）。

C1 目前城市交通拥堵需改善的问题

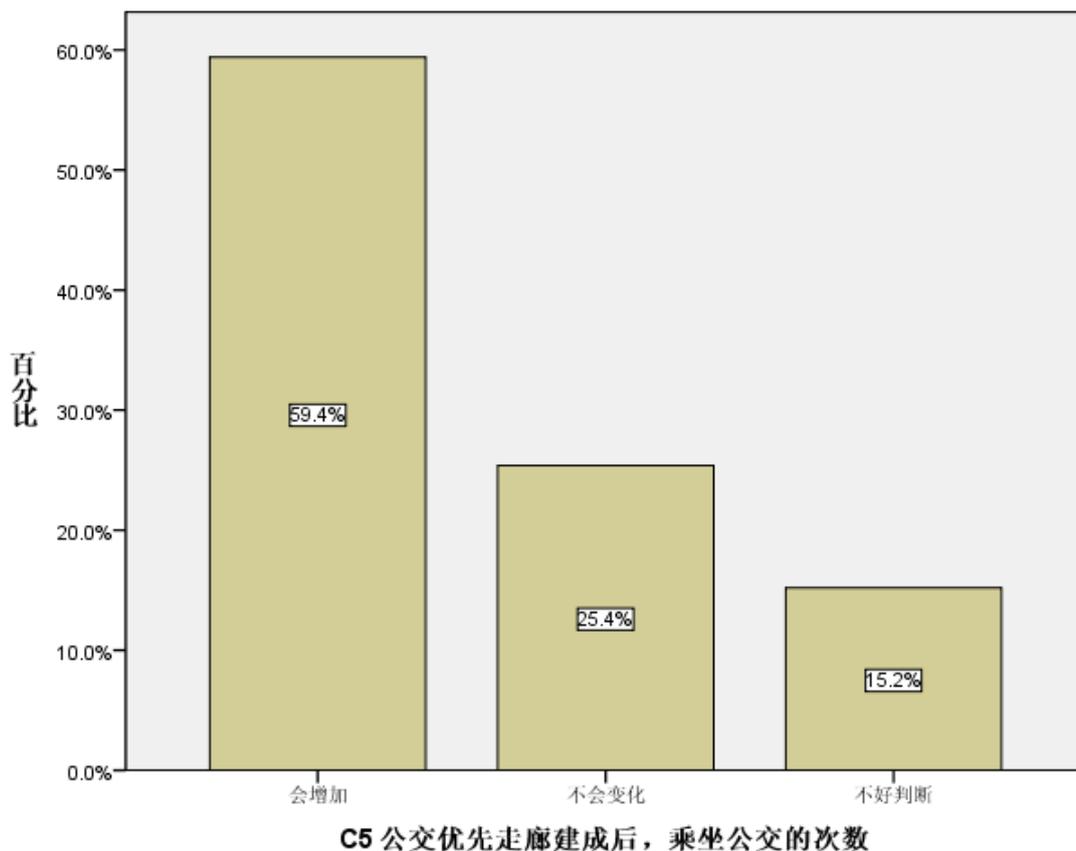
		回答		问卷百分比
		频次	百分比	
\$交通拥堵 ^a	拓宽城市道路	202	21.4%	40.4%
	限制私家车出行	163	17.2%	32.6%
	发展地下轨道交通	225	23.8%	45.0%
	优先发展公交	190	20.1%	38.0%
	增加换乘中心，方便换乘	81	8.6%	16.2%
	公用自行车	58	6.1%	11.6%
	没办法改善	13	1.4%	2.6%

	其他	14	1.5%	2.8%
总计		946	100.0%	189.2%

C4 公交优先走廊建成后能接受的公交票价变化



C5 公交优先走廊建成乘坐公交次数的变化



C6 建立公交专用通道后必须设立站点的地方

	回答		问卷百分比	
	频次	百分比		
\$站点设立地点 ^a	学校附近	257	25.3%	51.4%
	医院附近	213	20.9%	42.6%
	公园附近	117	11.5%	23.4%
	市中心	169	16.6%	33.8%
	菜市场附近	107	10.5%	21.4%
	商贸街附近	143	14.1%	28.6%

	其他	11	1.1%	2.2%
总计		1017	100.0%	203.4%

C7.1: 冬季平时合理的公交间隔时间

	频次	百分比 (%) t	累计百分比 (%)
5分钟以内	231	46.2	46.2
5-10分钟	222	44.4	90.6
11-15分钟	27	5.4	96.0
16-20分钟	9	1.8	97.8
21-25分钟	11	2.2	100.0
总计	500	100.0	

C7.2 冬季高峰期间合理的公交间隔时间

	频次	百分比 (%) t	累计百分比 (%)
5分钟以内	273	54.6	54.6
5-10分钟	178	35.6	90.2
11-15分钟	31	6.2	96.4
16-20分钟	6	1.2	97.6
21-25分钟	10	2.0	99.6

26-30分 钟	1	0.2	99.8
30分钟以 上	1	0.2	100.0
总计	500	100.0	

C8.1: 公交合适的首车时间

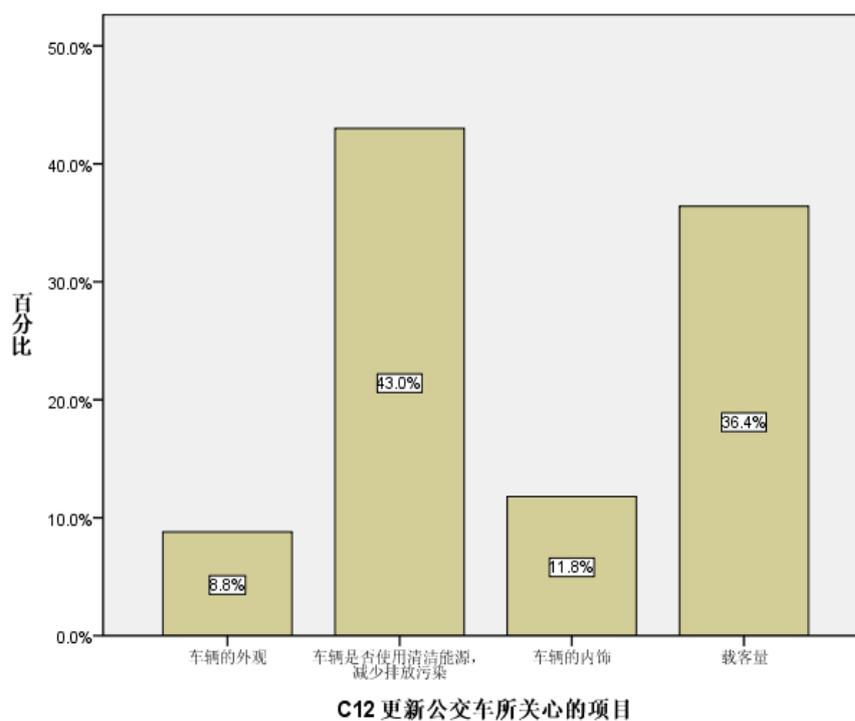
	频次	百分比 (%) t	累计百分比 (%)
3:30	4	0.8	0.8
4:00	8	1.6	2.4
4:30	13	2.6	5.0
5:00	144	28.8	33.8
5:30	165	33.0	66.8
5.3	1	0.2	67.0
6:00	131	26.2	93.2
6:30	13	2.6	95.8
7:00	21	4.2	100.0
总计	500	100.0	

C8.2 : 公交合适的末车时间

	频次	百分比 (%) t	累计百分比 (%)
19:00	11	2.2	2.2
19:30	1	0.2	2.4
20:00	30	6.0	8.4

20:30	23	4.6	13.0
21:00	112	22.4	35.4
21:30	61	12.2	47.6
22:00	154	30.8	78.4
22:30	46	9.2	87.6
23:00	62	12.4	100.0
Total	500	100.0	

C12: 关于更新公交车所关心的项目



3. 关于公交优先走廊建设后的影响。28.6%的人认为使出行更加方便, 26.4%

的人认为能够缓解交通拥挤，17.8%的人认为能提高出行效率，14.9%的人认为有助于低碳环保（见表C9）。公交优先走廊建设后，40.5%的人担心车票价格上涨，33.2%的人担心占用路面，交通更拥挤（见表C10）。

C9: 公交优先走廊建成后的正面影响

		回答		问卷百分比
		频次	百分比	
\$公交走廊正面影响 ^a	出行更加方便	272	28.6%	54.4%
	缓解交通拥挤	251	26.4%	50.2%
	低碳环保	142	14.9%	28.4%
	出行效率更高	169	17.8%	33.8%
	更加安全有保障	84	8.8%	16.8%
	增加就业机会与收入	29	3.0%	5.8%
	其他	4	.4%	.8%
总计		951	100.0%	190.2%

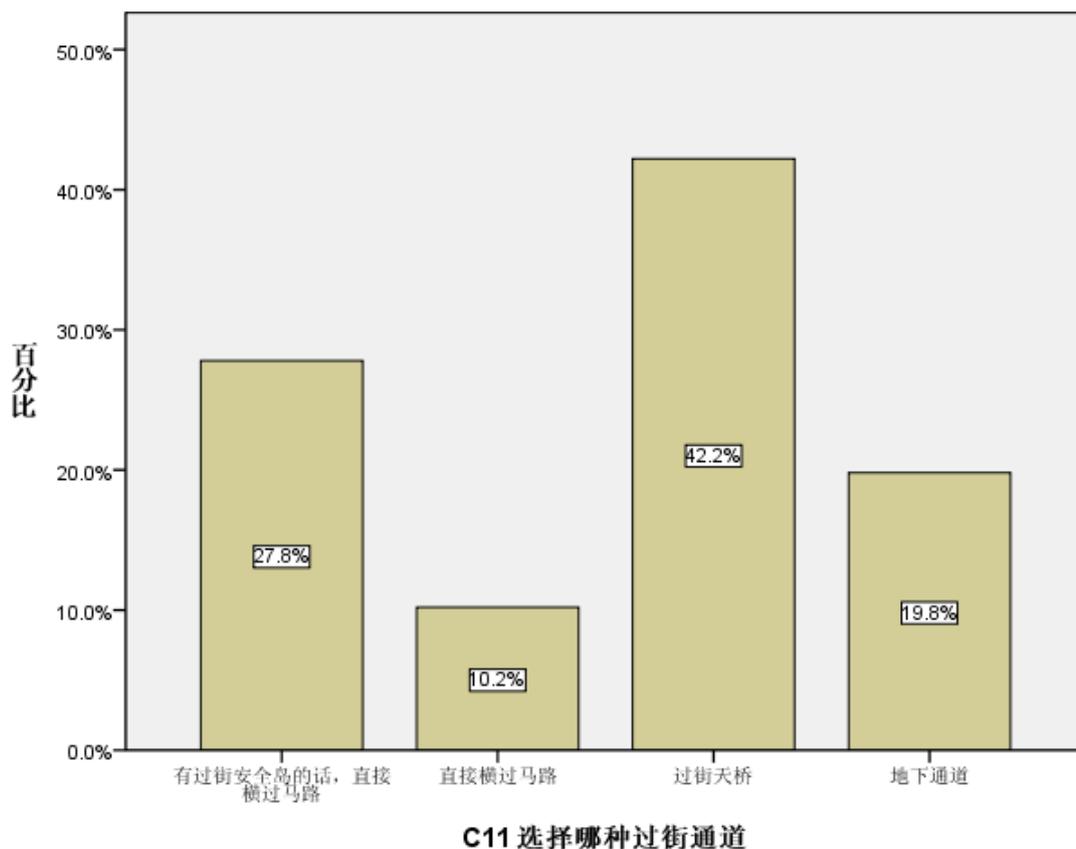
C10: 公交优先走廊建成后的担忧

		回答		问卷百分比
		频次	百分比	
\$对公交走廊的担忧 ^a	车票价格上涨	261	40.5%	52.2%
	占用路面，交通更拥挤	214	33.2%	42.8%
	停靠站点少	155	24.1%	31.0%

	其他	14	2.2%	2.8%
总计		644	100.0%	128.8%

4. 公交优先走廊建设的辅助设施。关于过街通道建设，42.2%的人选择“过街天桥”，27.8%的人选择“能直接过马路的安全岛”，19.8%的人选择“地下通道”，10.2%的人选择“直接过马路”（见图C11）。关于公交枢纽站建设，35.5%的人认为应做到“易识别标识，换乘时间短”，29.7%的人关注的是“方便冬季室内换乘”（见表C15）。

C11：建设何种过街通道



C15: 拟建公交枢纽站应考虑的方面

	回答		问卷百分比	
	频次	百分比		
\$公交枢纽 ^a	方便冬季室内换乘	204	29.7%	40.8%
	易识别标识, 换乘时间短	244	35.5%	48.8%
	有商业设施	133	19.4%	26.6%
	距离火车站近	64	9.3%	12.8%
	其他方便	42	6.1%	8.4%
总计	687	100.0%	137.4%	

5.关于本市交通基础设施所面临的问题,绝大多数人非常希望解决和比较希望解决。(见表C13)

C13: 交通基础设施面临的主要问题

	非常希望	比较希望	有些希望	不希望	无所谓, 不知道
建设港湾式停靠站	270/54%	116/23.2%	45/9.0%	9/1.8%	60/12.0%
增加公交站亭季节性保温设施	366/73.2%	110/22.0%	15/3.0%	3/0.6%	6/1.2%
设置倒计时交通信号灯	298/59.6%	128/25.6%	47/9.4%	10/2.0%	17/3.4%
增加路灯	261/52.2%	132/26.4%	57/11.4%	27/5.4%	23/4.6%
增加机动车停车位	256/51.2%	126/25.2%	56/11.2%	28/5.6%	34/6.8%

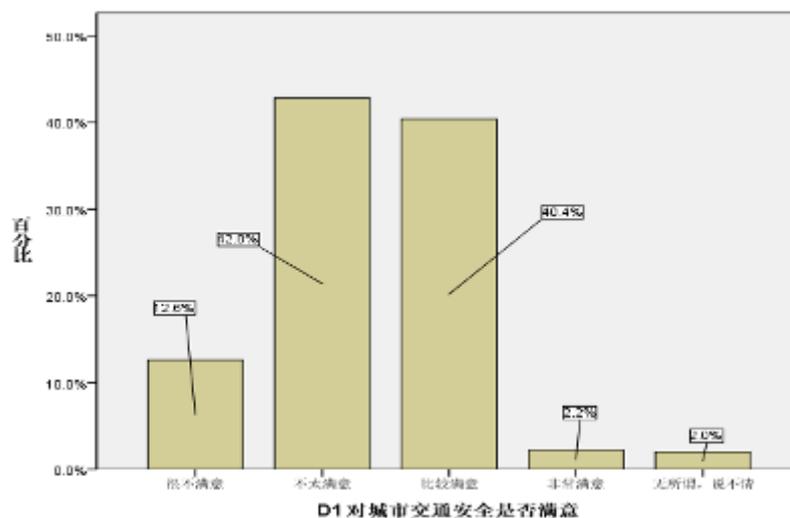
	非常希望	比较希望	有些希望	不希望	无所谓, 不知道
建设港湾式停靠站	270/54%	116/23.2%	45/9.0%	9/1.8%	60/12.0%
增加公交站亭季节性保温设施	366/73.2%	110/22.0%	15/3.0%	3/0.6%	6/1.2%
设置倒计时交通信号灯	298/59.6%	128/25.6%	47/9.4%	10/2.0%	17/3.4%
增加路灯	261/52.2%	132/26.4%	57/11.4%	27/5.4%	23/4.6%
增加机动车停车位	256/51.2%	126/25.2%	56/11.2%	28/5.6%	34/6.8%
增加道路指示牌等交通标志	284/56.8%	146/29.2%	44/8.8%	5/1.0%	21/4.2%
采用公交刷卡支付	291/58.2%	126/25.2%	37/7.4%	15/3.0%	31/6.2%
方便公交卡充值	310/62.0%	119/23.8%	41/8.2%	7/1.4%	23/4.6%
增加过街通道	343/68.6%	110/22.0%	29/5.8%	6/1.2%	12/2.4%
非机动车道, 实现机非分离	322/64.4%	123/24.6%	23/4.6%	5/1.0%	27/5.4%
在站台安装智能公交电子显示屏, 实时路况播报	305/61.0%	141/28.2%	26/5.2%	22/4.4%	22/4.4%
建立公交出行服务网站, 公众可以通过网络与WAP了解实时信息	292/58.4%	135/27.0%	36/7.2%	6/1.2%	31/6.2%
增加道路绿化	308/61.6%	134/26.8%	35/7.0%	6/1.2%	17/3.4%
增加快速清雪设施与车辆	355/71.0%	116/23.2%	22/4.4%	3/0.6%	4/0.8%

	非常希望	比较希望	有些希望	不希望	无所谓, 不知道
建设港湾式停靠站	270/54%	116/23.2%	45/9.0%	9/1.8%	60/12.0%
增加公交站亭季节性保温设施	366/73.2%	110/22.0%	15/3.0%	3/0.6%	6/1.2%
设置倒计时交通信号灯	298/59.6%	128/25.6%	47/9.4%	10/2.0%	17/3.4%
增加路灯	261/52.2%	132/26.4%	57/11.4%	27/5.4%	23/4.6%
增加机动车停车位	256/51.2%	126/25.2%	56/11.2%	28/5.6%	34/6.8%
增加除冰设施与车辆	358/71.6%	116/23.2%	20/4.0%	1/0.2%	5/1.0%
更新公交车辆	323/64.6%	122/24.4%	35/7.0%	6/1.2%	14/2.8%
提高交警出警效率	299/59.8%	146/29.2%	24/4.8%	8/1.6%	23/4.6%
改善公交站台与车内环境卫生	377/75.4%	87/17.4%	25/5.0%	2/0.4%	9/1.8%

(四) 交通安全

1. 城市交通安全满意度。2.2%的人“非常满意”，40.4%的人“比较满意”，42.8%的人“不太满意”，12.6%的人“很不满意”，另有2.0%的表示“说不清”。（见图D1）

D1:对城市交通安全是否满意



2. 关于交通事故频发的路段，43.3%的人认为是“十字路口”，33.8%的人认为是“岔路口”，21.2%的人认为是“机动车区与非机动车区交界处”。（见表D2）

D2: 公路事故频发的地段

		回答		问卷百分比
		频次	百分比	
公路事故频发的地段有哪些? ^a	十字路口	268	43.3%	53.6%
	岔路口	209	33.8%	41.8%
	机动车区与非机动车区交界处	131	21.2%	26.2%
	其他	11	1.8%	2.2%
总计		619	100.0%	123.8%

3. 改善交通安全现状的措施和有效途径。改善交通安全现状的措施，45.1%的人认为“应该设计更多过街通道/地上天桥”，36.2%的人认为应“设计合理的十字路口”，16.9%的人认为应“设计更多的特殊车道”（见表D3）。关于开展交通安全的有效途径，39.5%的人认为应通过“当地电台、电视台、报纸等

媒体”来宣传，22.0%的人认为应“在人流密集区设置安全宣传窗等”。（见表D4）

D3: 改善交通安全现状的措施

		回答		问卷百分比
		频次	百分比	
改善交通安全现状的措施有哪些? ^a	设计更多的特殊车道	106	16.9%	21.2%
	设计合理的十字路口	227	36.2%	45.4%
	应该设计更多过街通道/ 地上天桥	283	45.1%	56.6%
	其他	11	1.8%	2.2%
总计		627	100.0%	125.4%

D4: 开展交通安全的有效途径

		回答		问卷百分比
		频次	百分比	
开展交通安全宣传的有效途径有哪些? ^a	当地电台、电视台、报纸等媒体	347	39.5%	69.4%
	业委会或者社区专门组织	89	10.1%	17.8%
	在小区内张贴海报宣传	74	8.4%	14.8%
	为居民发放安全手册	131	14.9%	26.2%
	在人流密集区设置安全宣传窗等	193	22.0%	38.6%
	建立安全培训基地	45	5.1%	9.0%

总计	879	100.0%	175.8%
----	-----	--------	--------

4. 关于改善交通安全10个问题的态度，绝大多数人非常希望解决和比较希望解决。（见表D5）

D5: 交通安全面临需要改善的问题

	非常希望	比较希望	有些希望	不希望	无所谓，不知道
群众安全意识淡薄	328/65.6%	128/25.6%	14/2.8%	26/5.2%	4/0.8%
群众缺乏交通知识	308/61.6%	145/29.0%	16/3.2%	26/5.2%	5/1.0%
人车混行	331/66.2%	115/23.0%	21/4.2%	29/5.8%	4/0.8%
十字路口车辆乱行	332/66.4%	108/21.6%	24/4.8%	31/6.2%	5/1.0%
行人乱闯红绿灯	330/66.0%	109/21.8%	25/5.0%	31/6.2%	5/1.0%
车辆不按规定车道行驶	320/64.0%	122/24.4%	24/4.8%	30/6.0%	4/0.8%
车速过快	320/64.0%	108/21.6%	32/6.4%	32/6.4%	8/1.6%
商贩挤压道路空间	293/58.6%	115/23.0%	43/8.6%	36/7.2%	13/2.6%
交管部门监管不力	298/59.6%	127/25.4%	32/6.4%	32/6.4%	11/2.2%
冬季清雪除冰不够及时	331/66.2%	107/21.4%	21/4.2%	30/6.0%	11/2.2%

（五）特殊人群

1. 被调查特殊人群家庭特征. (见表F1)

F1 特殊群体

	频次	百分比 (%)
低保户	2	3.2
残疾人家庭	2	3.2
老人 (60岁以上)	58	93.6
总计	62	100.0

2. 低保户对城市交通基础设施问题解决的需要 (见表F2)。多数人非常希望或比较希望解决这些问题。

F2: 特殊人群对城市交通基础设施问题解决的需要

低保户	非常希望	比较希望	有些希望	不希望	无所谓, 不知道
站台的高度要与车辆地板高度一致	1	1	0	0	0
设置横杆和吊环拉手	1	1	0	0	0
进站设置盲道、无障碍设施、应急进出口	1	1	0	0	0
车身和车站站台设计要有明显标志	1	1	0	0	0
若票价上涨, 给与公交补贴	1	1	0	0	0
设置更多的老弱病孕专座	1	1	0	0	0
对司机予以安全教育、避免启动与刹车过急	1	1	0	0	0
其他方面	1	1	0	0	0

3. 残疾人家庭对城市交通基础设施问题解决的需要（见表F3）。多数人非常希望解决这些问题。

F3: 特殊人群（残疾人家庭）对城市交通基础设施问题解决的需要

残疾人家庭	非常希望	比较希望	有些希望	不希望	无所谓, 不知道
站台的高度要与车辆地板高度一致	1	0	1	0	0
设置横杆和吊环拉手	2	0	0	0	0
进站设置盲道、无障碍设施、应急进出口	2	0	0	0	0
车身和车站站台设计要有明显标志	0	1	1	0	0
若票价上涨, 给与公交补贴	0	1	0	0	1
设置更多的老弱病孕专座	1	0	0	0	1
对司机予以安全教育、避免启动与刹车过急	1	0	0	0	1
其他方面	0	0	0	0	0

4. 老年人对城市交通基础设施问题解决的需要（见表F4）。多数人非常希望或比较希望解决这些问题。

F4: 特殊人群（老年人）对城市交通基础设施问题解决的需要

老年人	非常希望	比较希望	有些希望	不希望	无所谓, 不知道
站台的高度要与车辆地板高度一致	39	12	2	1	4
设置横杆和吊环拉手	40	12	3	1	2
进站设置盲道、无障碍设施、应急进出口	38	12	3	1	4

车身和车站站台设计要有明显标志	41	9	4	1	2
若票价上涨，给与公交补贴	34	16	2	1	5
设置更多的老弱病孕专座	42	13	1	1	1
对司机予以安全教育、避免启动与刹车过急	46	11	1	0	0
其他方面	16	6	0	0	9

(六) 调查对象基本情况

1. 调查对象年龄结构。20岁以下占11.6%，21—60岁占77.2%，60岁以上占11.2%。（见表E1.1）

E1.1: 年龄

	频次	百分比 (%)	累计百分比 (%)
11-20	58	11.6	11.6
21-30	178	35.6	47.2
31-40	96	19.2	66.4
41-50	77	15.4	81.8
51-60	35	7.0	88.8
61-70	34	6.8	95.6
70以上	22	4.4	100.0

	频次	百分比 (%)	累计百分比 (%)
11-20	58	11.6	11.6
21-30	178	35.6	47.2
31-40	96	19.2	66.4
41-50	77	15.4	81.8
51-60	35	7.0	88.8
61-70	34	6.8	95.6
70以上	22	4.4	100.0
总计	500	100.0	

2. 调查对象家庭人口结构。1人家庭占2.6%，2人家庭占14.2%，3人家庭占54.0%，4人家庭占19.2%，5人家庭占7.0%，6人以上家庭占3.0%。（见表E1.2）

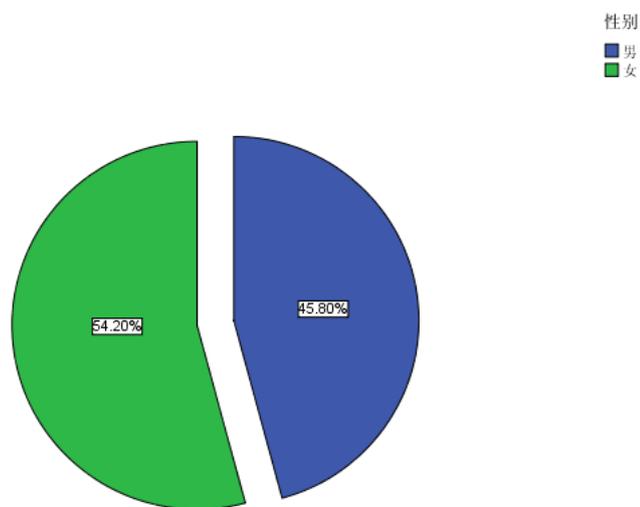
E1.2:家庭人口数

	频次	百分比 (%)	累计百分比 (%)
1	13	2.6	2.6
2	71	14.2	16.8
3	270	54.0	70.8
4	96	19.2	90.0
5	35	7.0	97.0
6	10	2.0	99.0

7	1	0.2	99.2
9	1	0.2	99.4
10	1	0.2	99.6
10以上	2	0.4	100.0
总计	500	100.0	

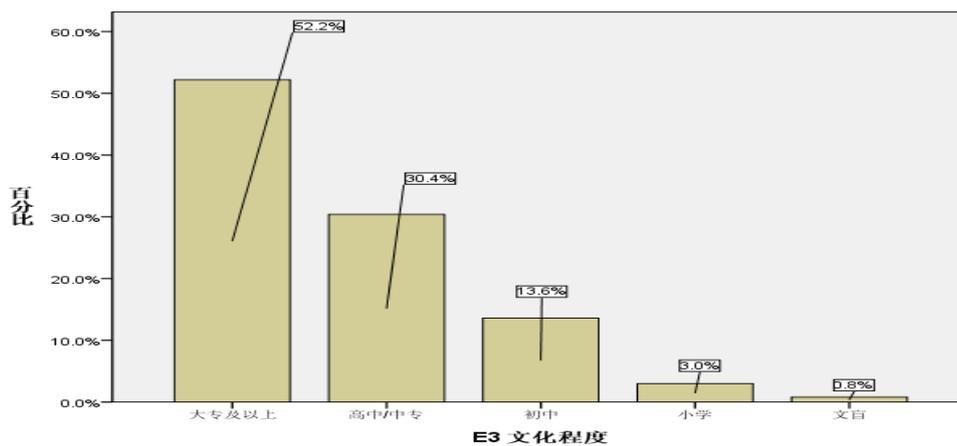
3. 调查对象的性别结构。被调查者中，男性占45.8%，女性占54.2%，女性略高于男性。（见图E2）

E2: 性别



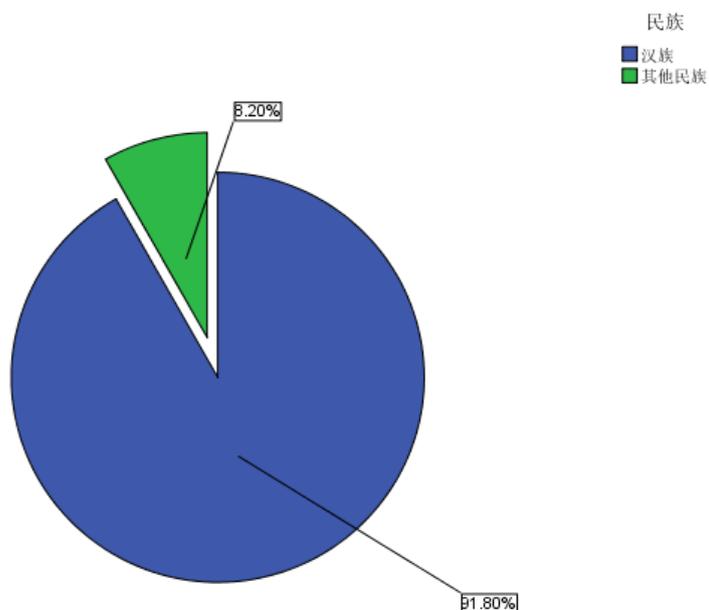
4. 调查对象的文化状况。大专及以上学历占52.2%，高中及中专占30.4%，初中占13.6%，小学占3%，文盲占0.8%。（见表E3）

E3: 文化程度



5. 调查对象的民族状况。被调查者中，汉族占91.8%，少数民族占8.2%。
(见表E4)

E4: 民族



6. 调查对象的职业结构。

E5: 职业

	频次	百分比

机关与事业单位职员	55	11.0
企业职员	111	22.2
农民	7	1.4
个体经营者	95	19.0
自由职业者	62	12.4
失业/待业	13	2.6
学生	75	15.0
退休	54	10.8
其他	28	5.6
总计	500	100.0

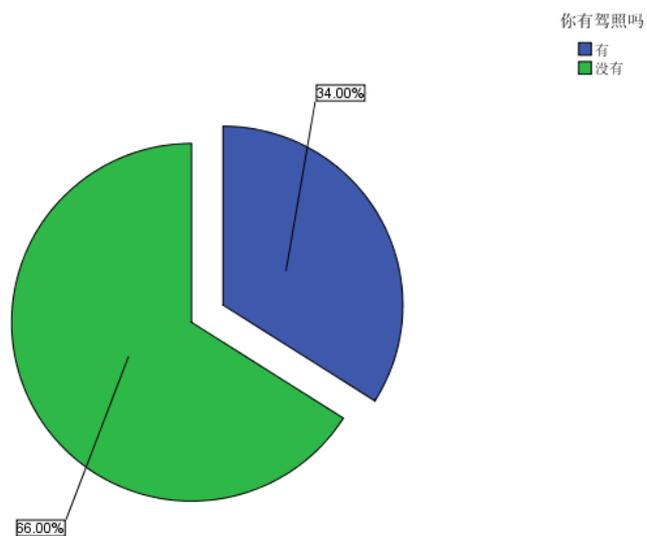
7. 调查对象的家庭收状况。家庭月收入10000元下的家庭占73.4%，处于绝大多数，也是乘坐公交的主体。

E6: 家庭月收入

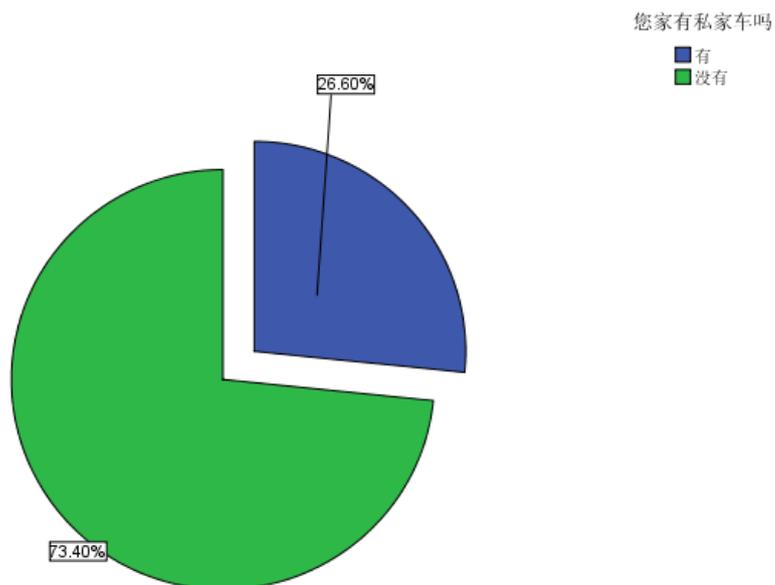
	频次	百分比	累计百分比
10000以下	367	73.4	73.4
10001-40000元	30	6.0	79.4
40001-60000元	67	13.4	92.8
60001-100000元	23	4.6	97.4
10万以上	13	2.6	100.0
Total	500	100.0	

8. 持有驾照和拥有私家车情况。被调查者中，34.0%的人持有驾照，66.0%的人无驾照（见图E7）；26.6%的人拥有私家车，73.4%的人无私家车（见图E8）；被子调查者中73.8%不开车，这部分人是乘坐公交车的主体。（见图E10）

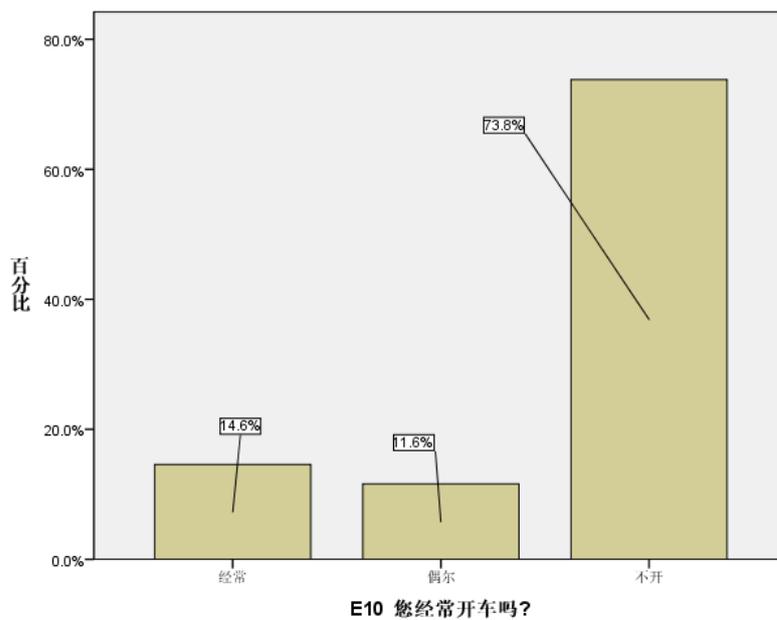
E7: 驾照



E8: 有私家车否



E10: 经常开车否



哈尔滨市出租车司机调查报告

1. 道路和交通存在的问题

	回答		问卷百分比	
	频次	百分比		
\$道路和交通存在的问题 ^a	道路铲雪除冰不及时	11	2.4%	36.7%
	上下班高峰交通堵塞	30	6.6%	100.0%
	部分道路狭窄，亟待改善或扩建	13	2.9%	43.3%
	过街天桥、地下通道等过街设施不足	30	6.6%	100.0%
	交通标志、标线缺乏	22	4.9%	73.3%
	行人、公交车、汽车互相抢道	30	6.6%	100.0%
	交叉路口车辆乱行	12	2.7%	40.0%
	停车设施不足，社会公共停车场不足	29	6.4%	96.7%
	路侧违章停车现象严重	27	6.0%	90.0%
	汽车车速过快	15	3.3%	50.0%
	汽车随意变线，启动或转弯	28	6.2%	93.3%
	汽车不遵守红绿灯的指示	11	2.4%	36.7%
	自行车、电动车和摩托车随意穿行	25	5.5%	83.3%
	行人乱闯红绿灯	30	6.6%	100.0%

	道路和交通存在：行人随意过马路	26	5.8%	86.7%
	道路和交通存在：较宽路段缺少行人安全岛	3	0.7%	10.0%
	商贩挤压道路空间	28	6.2%	93.3%
	交管部门监管不力	26	5.8%	86.7%
	群众安全意识淡薄	26	5.8%	86.7%
	群众缺乏交通知识	28	6.2%	93.3%
	还有其他吗？	2	0.4%	6.7%
总计		452	100.0%	1506.7%

2. 改善交通现状的措施有哪些？

2.1

	频次	百分比 (%)
非常必要	1	3.3
比较必要	10	33.3
有些必要	18	60.0
无所谓，不知道	1	3.3
总计	30	100.0

2.2

	频次	百分比 (%)
非常必要	4	13.3
比较必要	2	6.7
有些必要	23	76.7
无所谓, 不知道	1	3.3
总计	30	100.0

2.3

	频次	百分比 (%)
非常必要	20	66.7
比较必要	5	16.7
有些必要	4	13.3
无所谓, 不知道	1	3.3
总计	30	100.0

2.4

	Frequency	Valid Percent
非常必要	20	66.7
比较必要	5	16.7
有些必要	4	13.3

道	无所谓, 不知	1	3.3
	Total	30	100.0

2.5

	频次	百分比 (%)	
道	非常必要	10	33.3
	比较必要	7	23.3
	有些必要	12	40.0
	无所谓, 不知	1	3.3
	总计	30	100.0

2.6

	频次	百分比 (%)	
道	非常必要	24	80.0
	比较必要	2	6.7
	有些必要	3	10.0
	无所谓, 不知	1	3.3
	总计	30	100.0

2.7

	频次	百分比 (%)
非常必要	22	73.3
比较必要	5	16.7
有些必要	2	6.7
无所谓, 不知道	1	3.3
总计	30	100.0

2.8

	频次	百分比 (%)
非常必要	16	53.3
比较必要	10	33.3
有些必要	2	6.7
没有必要	1	3.3
无所谓, 不知道	1	3.3
总计	30	100.0

2.9

	频次	百分比 (%)
非常必要	21	70.0

比较必要	3	10.0
有些必要	5	16.7
无所谓, 不知 道	1	3.3
总计	30	100.0

2.10

	频次	百分比 (%)
非常必要	11	36.7
比较必要	5	16.7
有些必要	5	16.7
无所谓, 不知 道	9	30.0
总计	30	100.0

2.11

	频次	百分比 (%)
非常必要	24	80.0
比较必要	3	10.0
有些必要	1	3.3
没有必要	1	3.3
无所谓, 不知 道	1	3.3
总计	30	100.0

2.12

	频次	百分比 (%)
非常必要	27	90.0
有些必要	1	3.3
无所谓, 不知道	2	6.7
总计	30	100.0

2.13

	频次	百分比 (%)
非常必要	27	90.0
无所谓, 不知道	3	10.0
总计	30	100.0

2.14

	频次	百分比 (%)
非常必要	18	60.0
比较必要	8	26.7

有些必要	3	10.0
无所谓，不知 道	1	3.3
总计	30	100.0

2.15

	频次	百分比 (%)
非常必要	22	73.3
比较必要	5	16.7
有些必要	2	6.7
无所谓，不知 道	1	3.3
总计	30	100.0

2.16

	频次	百分比 (%)
非常必要	15	50.0
比较必要	9	30.0
有些必要	5	16.7
无所谓，不知 道	1	3.3
总计	30	100.0

2.17

	频次	百分比 (%)
--	----	---------

非常必要	14	46.7
比较必要	11	36.7
有些必要	4	13.3
无所谓, 不知道	1	3.3
总计	30	100.0

2.18

	频次	百分比 (%)
非常必要	9	30.0
比较必要	9	30.0
有些必要	11	36.7
无所谓, 不知道	1	3.3
总计	30	100.0

2.19

	频次	百分比 (%)
非常必要	11	36.7
比较必要	6	20.0
有些必要	10	33.3
无所谓, 不知道	3	10.0
总计	30	100.0

3.设置公交专用道是否影响出租车运行?

	频次	百分比 (%)
出租车行驶更加困难	16	53.3
基本没有影响	7	23.3
出租车运行会变得更加顺畅	7	23.3
总计	30	100.0

4. 公共交通改善后对出租车乘客出行方式是否有影响？

	频次	百分比 (%)
相比以前差不多	19	63.3
乘客增多	11	36.7
总计	30	100.0

5. 公共交通改善后对出租车乘客出行方式是否有影响？

	频次	百分比 (%)
乘客减少，运行收入减少	1	3.3

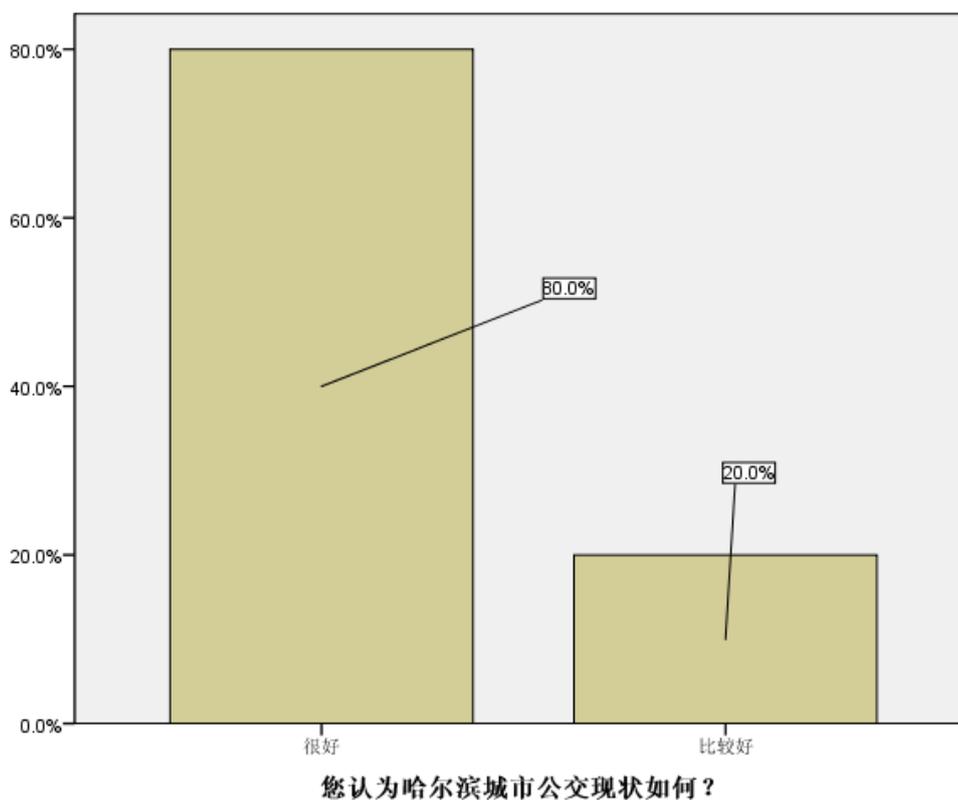
收入相比以前基本差不多	18	60.0
运行效率提高，收入增加	11	36.7
总计	30	100.0

哈尔滨交通警察调查报告

一、交警调查基本情况

1. 哈尔滨市公共交通现状。各有 80% 的人认为“很好”，20% 的人认为“比较好”。（见图 J1）

J1: 你认为哈尔滨市公共交通现状如何？



2. 关于哈尔滨市公交存在的主要问题。20.1% 的人认为是“道路冰雪不能及时清除”，16.8% 的人认为是“行人、公交车、汽车相互抢道”，12.8% 的人认为是“上下班高峰交通堵塞”，12.1% 的人认为是“汽车随意变线、启动或转弯”。（见表 J2）

J2: 你认为哈尔滨市公交存在的主要问题是什么？

回答	问卷百分比
----	-------

		频次	百分比	
\$ 公交存在的主要问题 ^a	道路冰雪不能及时清除	30	20.1%	100.0%
	上下班高峰交通堵塞	19	12.8%	63.3%
	行人、公交车、汽车相互抢道	25	16.8%	83.3%
	交叉路口车辆乱行	3	2.0%	10.0%
	随意停车现象严重	13	8.7%	43.3%
	汽车车速过快	5	3.4%	16.7%
	汽车随意变线、启动或转弯	18	12.1%	60.0%
	汽车不遵守红绿灯的指示	9	6.0%	30.0%
	自行车、电动车和摩托车随意穿行	16	10.7%	53.3%
	行人乱闯红灯	5	3.4%	16.7%
	行人随意过马路	1	0.7%	3.3%
	交通事件频发	5	3.4%	16.7%
	总计	149	100.0%	496.7%

3. 引起公共交通问题的主要原因。16.0%的交警认为是“铲雪车辆不足”，13.9%认为是“交通知识交通标志、标线缺乏”，认为“道路建设不足”和“公交车站线路设置不合理”的占11.1%。

J3: 你认为引起公共交通问题的主要原因是什么？

	回答		问卷百分比	
	频次	百分比		
\$ 引起公共交通问题的主要原因 ^a	铲雪车辆不足	23	16.0%	76.7%
	道路建设不足	16	11.1%	53.3%
	公共交通车辆不足	8	5.6%	26.7%
	公交车站线路设置不合理	16	11.1%	53.3%
	过街天桥、地下通道等过街设施不足	14	9.7%	46.7%
	公交站台通道不完善	6	4.2%	20.0%
	交通宣传不足，群众缺乏交通知识、交通安全意识淡薄	13	9.0%	43.3%
	交通管理欠缺	8	5.6%	26.7%
	交通知识交通标志、标线缺乏	20	13.9%	66.7%

	公共停车设施不足，社会公共停车场不足	11	7.6%	36.7%
	道路调度系统落后，道路分流能力薄弱	3	2.1%	10.0%
	商贩挤压道路空间	6	4.2%	20.0%
总计		144	100.0%	480.0%

4. 公路事故频发的地段。46.7%的交警认为多发生在“岔路口”，26.7%的交警认为多发生在“十字路口”，26.7%的交警认为多发生在“机动车区与非机动车区交界处”。

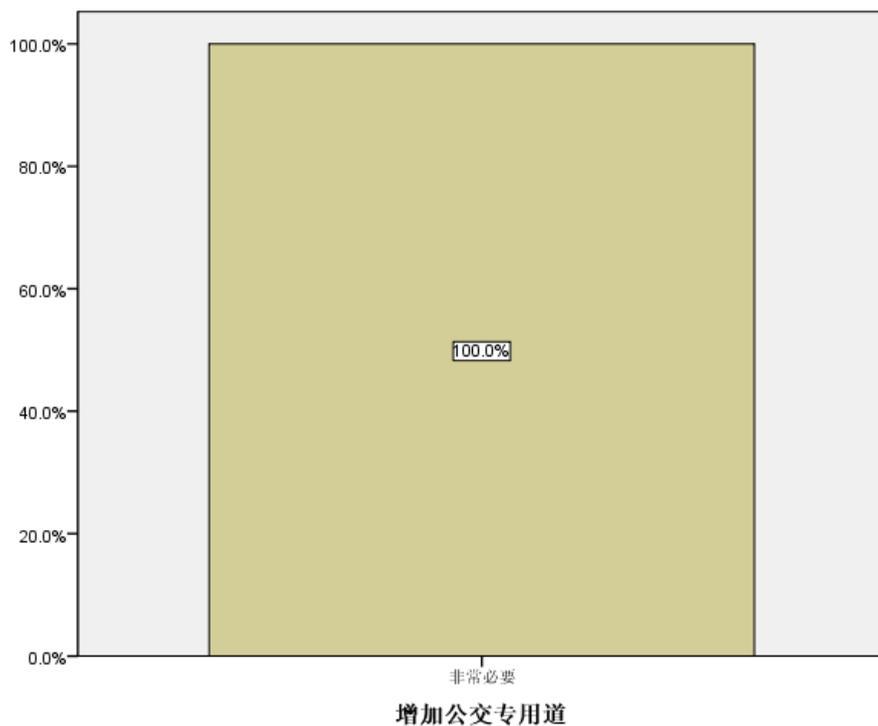
J4: 你认为公路事故频发的地段有哪些？

	回答		问卷百分比	
	频次	百分比		
\$事故频发路段 ^a	十字路口	8	26.7%	26.7%
	岔路口	14	46.7%	46.7%
	机动车区与非机动车区交界处	8	26.7%	26.7%
总计		30	100.0%	100.0%

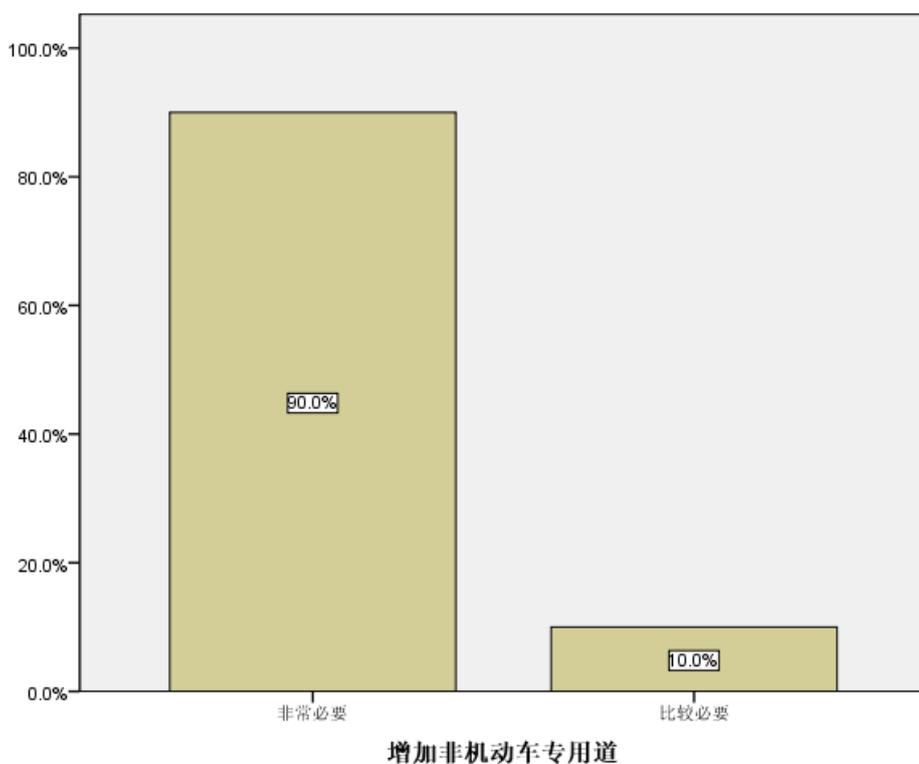
5. 改善交通现状的必要性。

J5: 您认为下列哪些措施对于改善交通现状是否有必要？

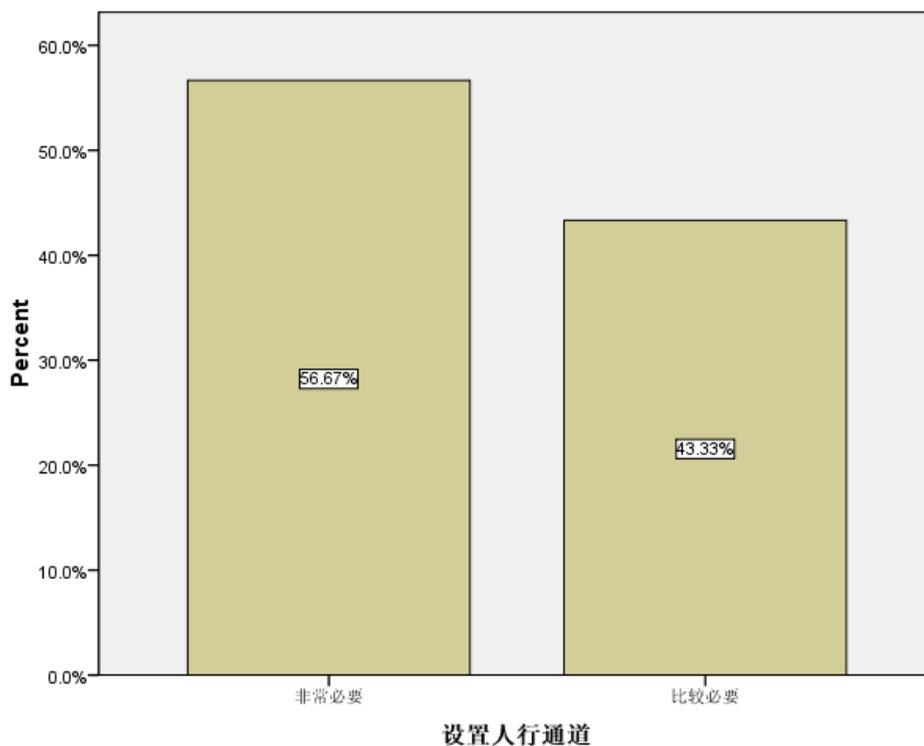
J5.1 增加公交专用道



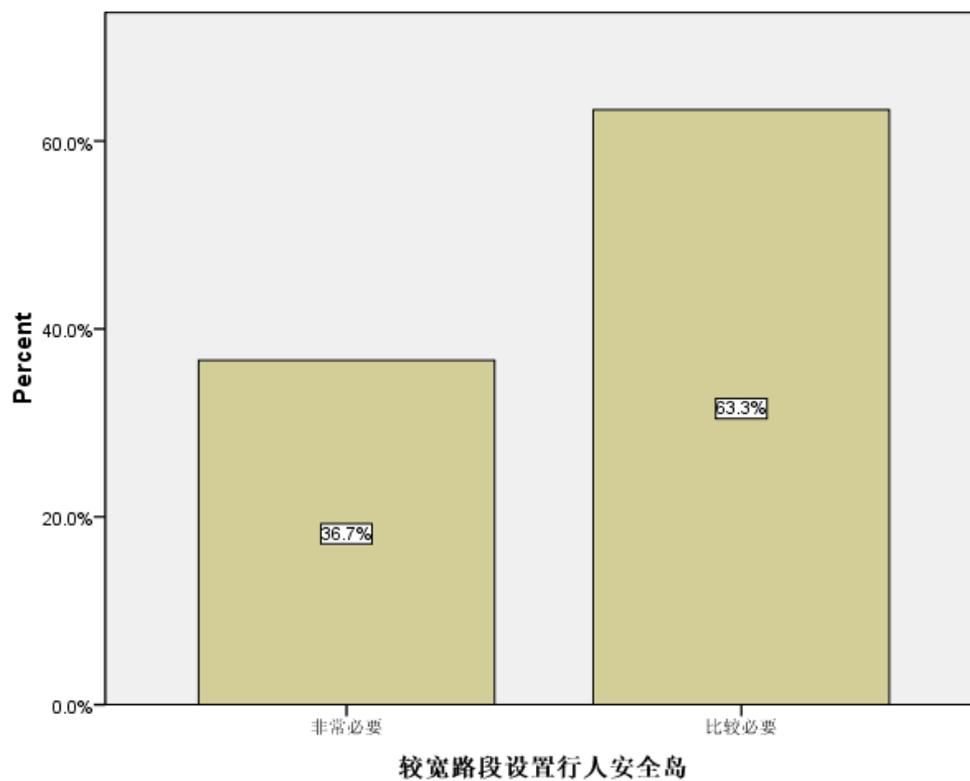
J5.2 增加非机动车专用道



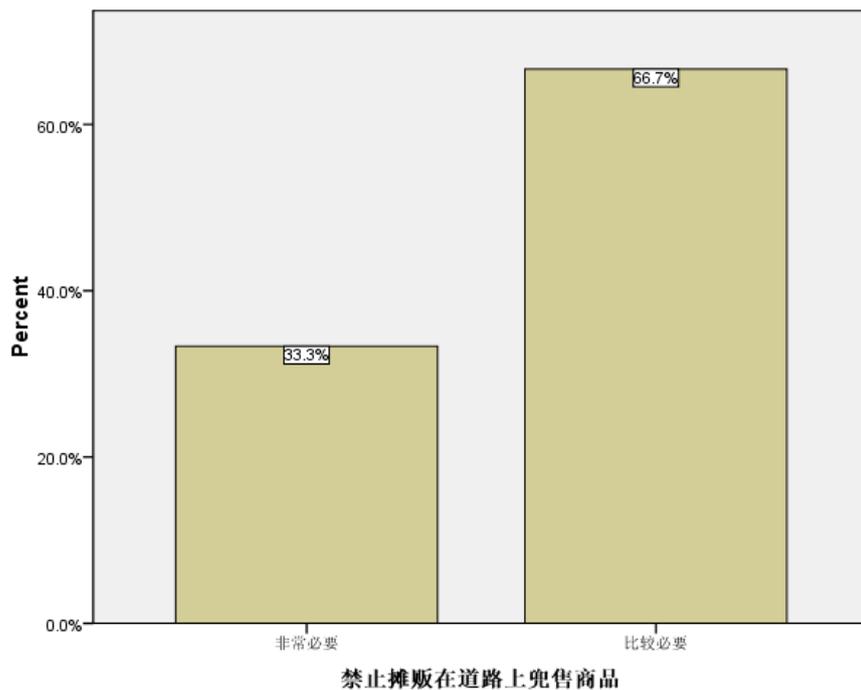
J5.3 设置人行通道



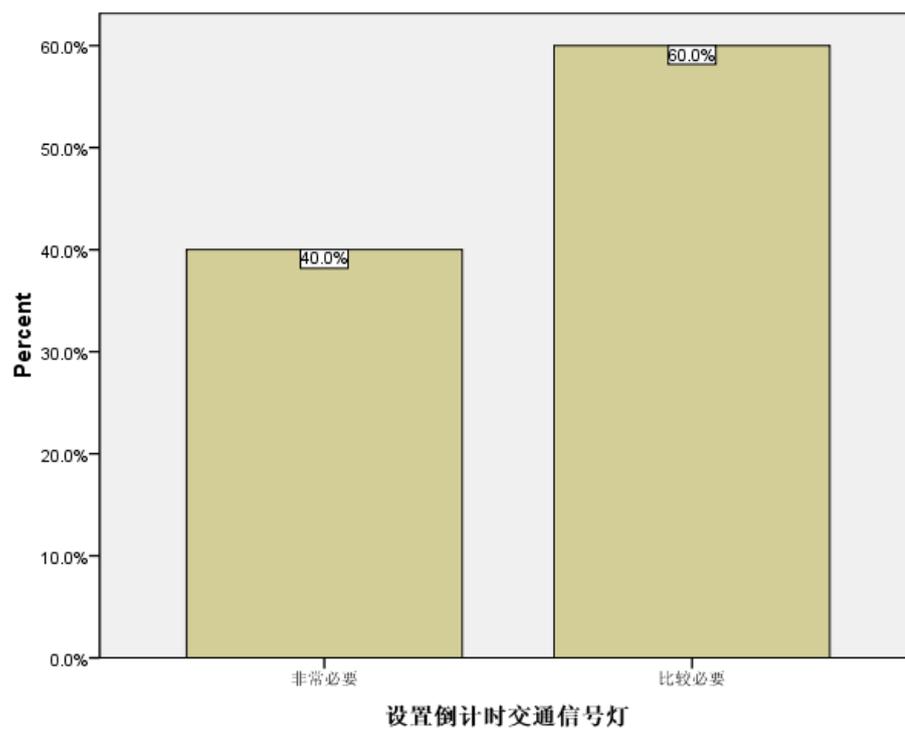
J5.4 较宽路段设置行人安全岛



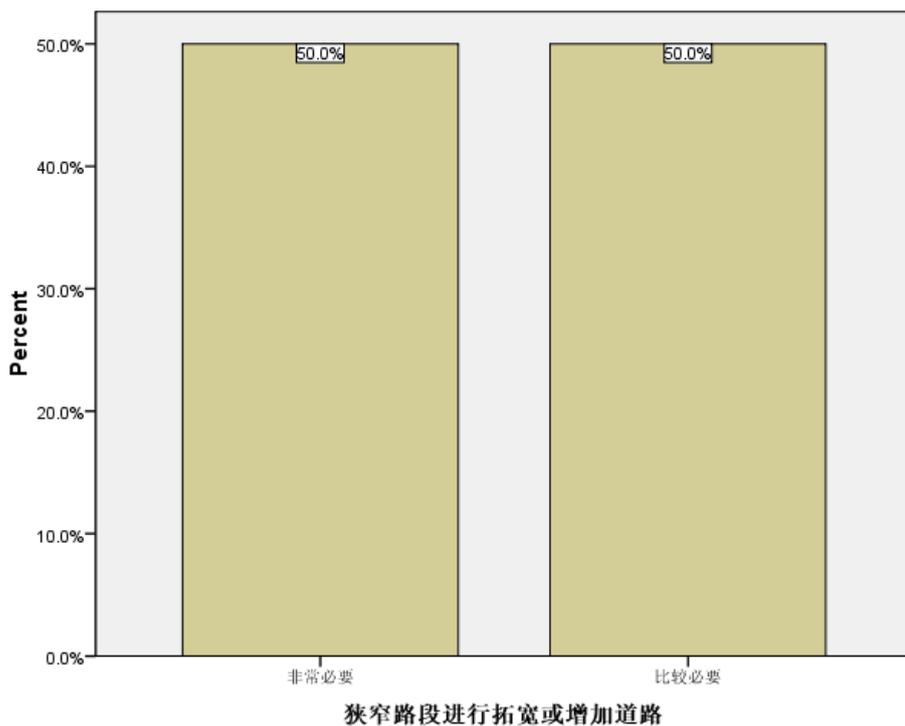
J5.5 禁止摊贩在道路上兜售商品



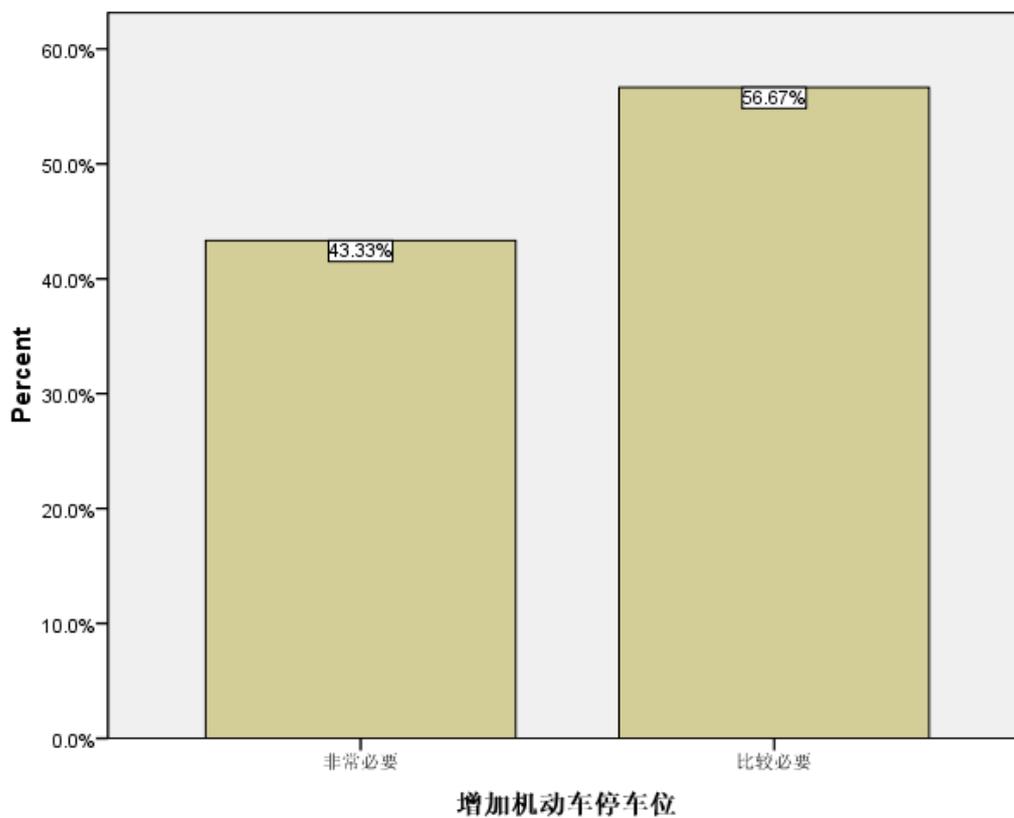
J5.6设置倒计时交通信号灯



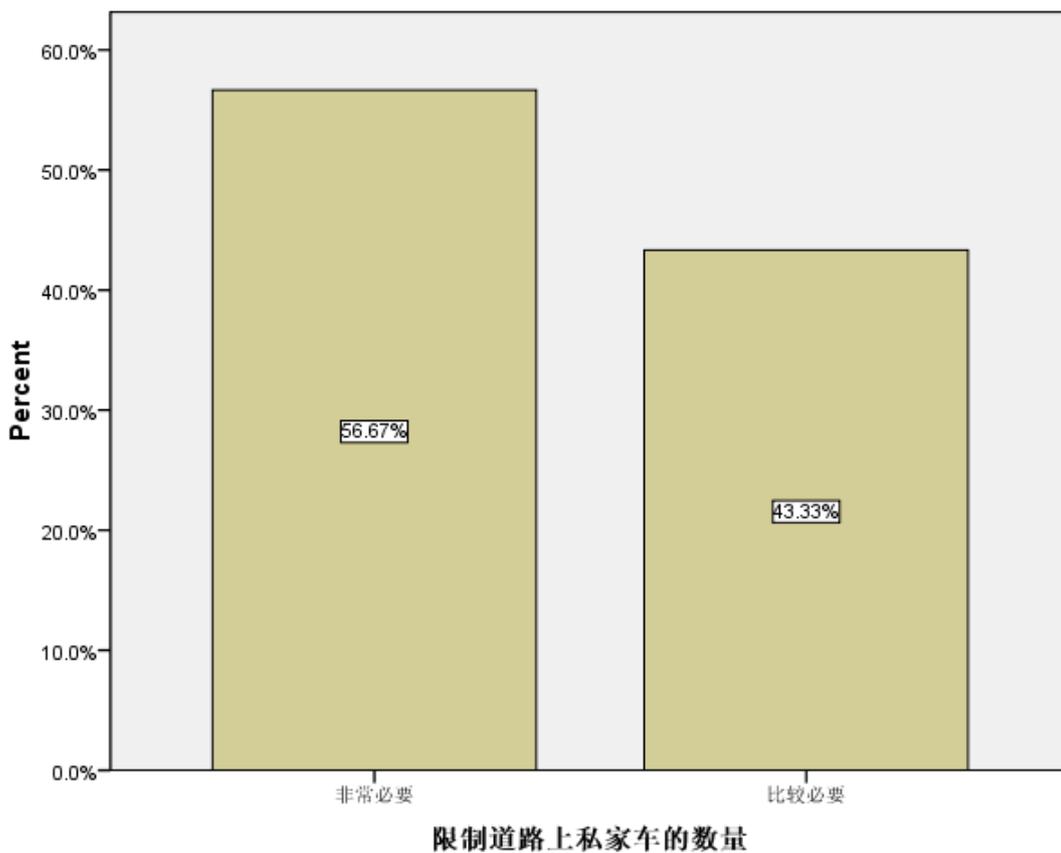
J5.7狭窄路段进行拓宽或增加道路



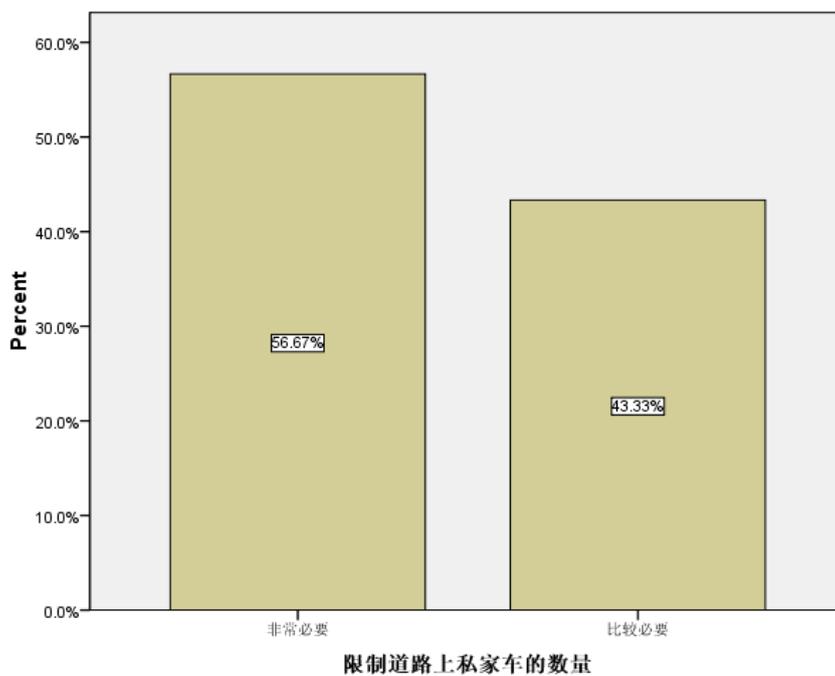
J5.8 增加机动车停车位



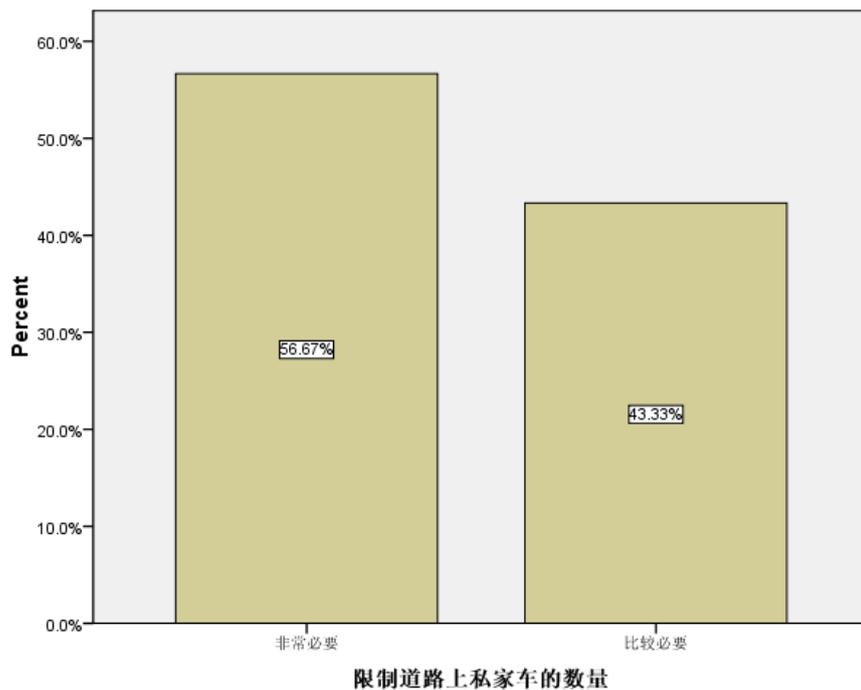
J5.9



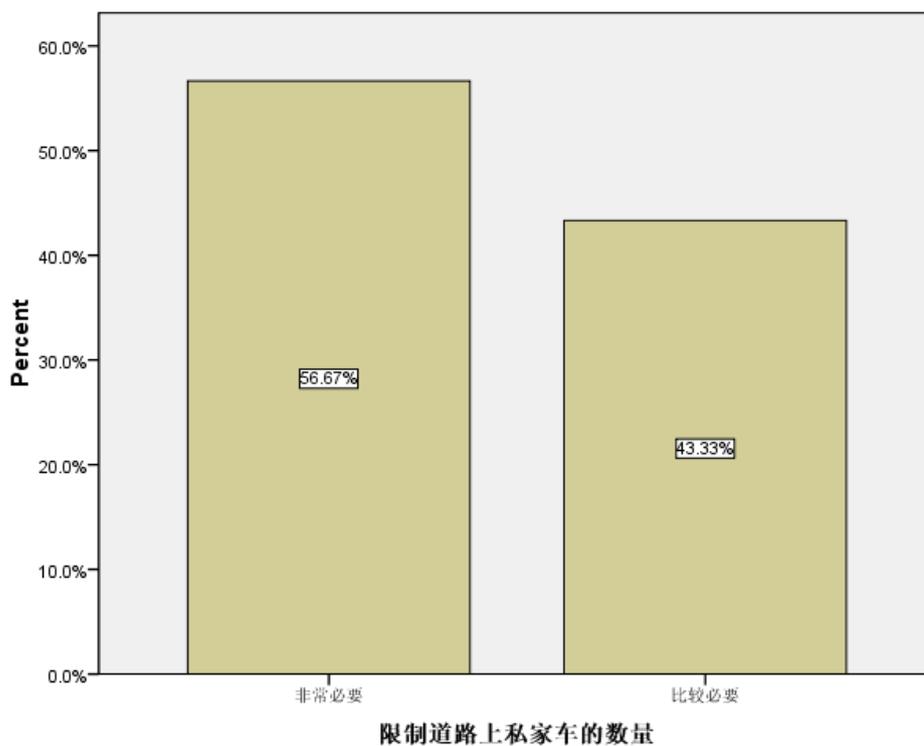
J5.10设计道路指示牌等交通标志



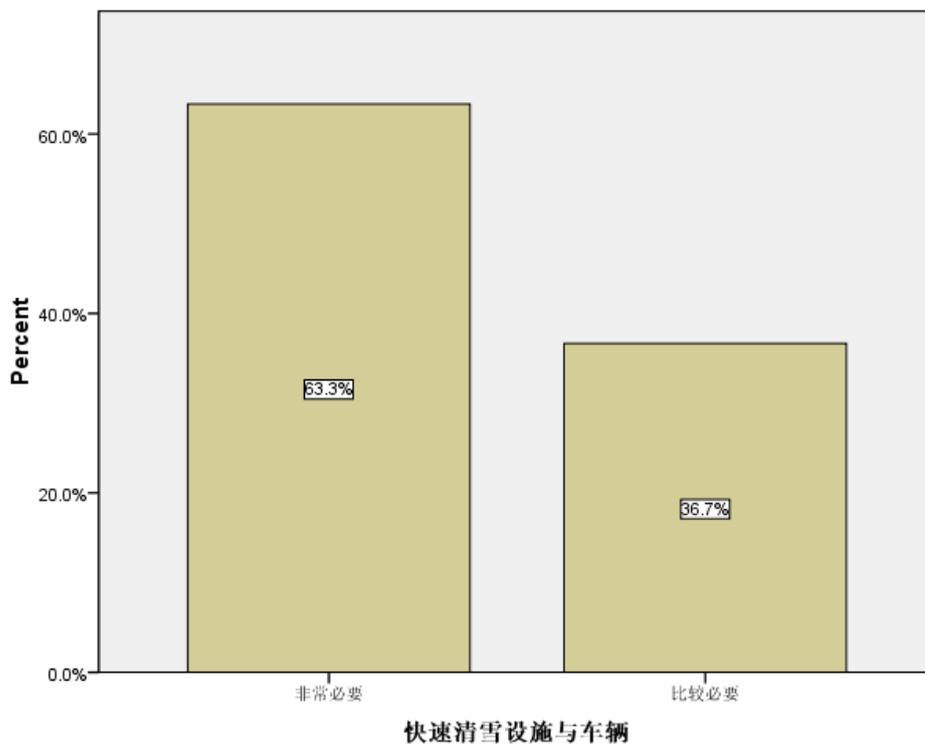
J5.11增加过街天桥和地下通道



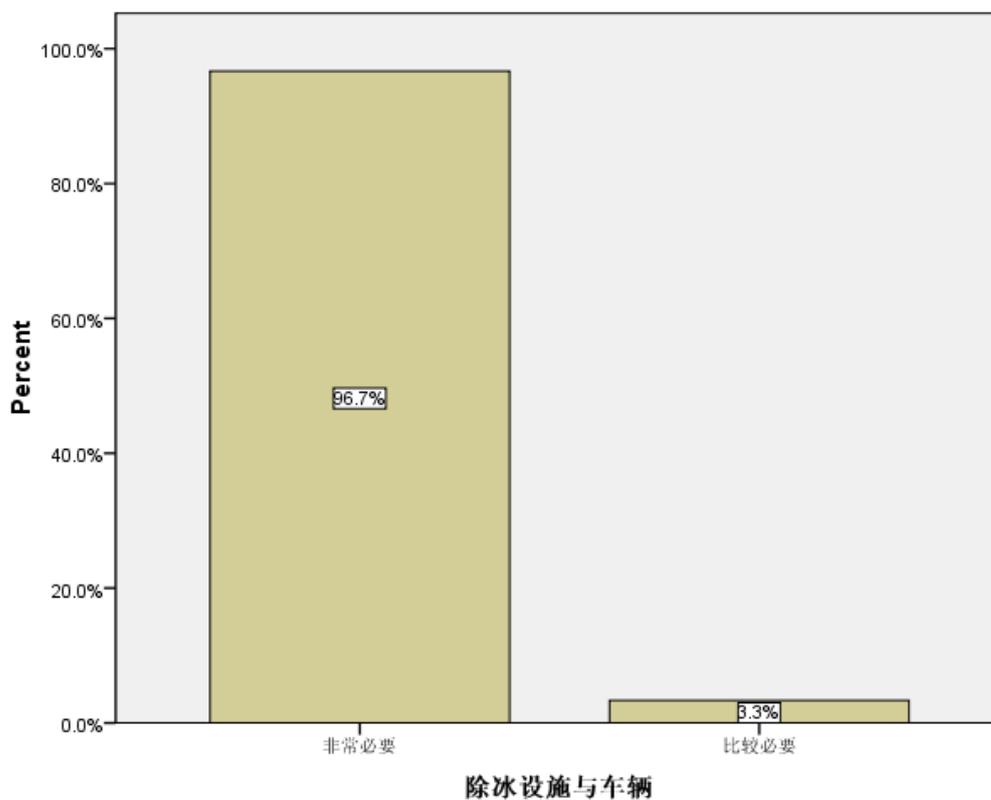
J5.12 公交车、出租车安装智能车载导航，实时状况播报



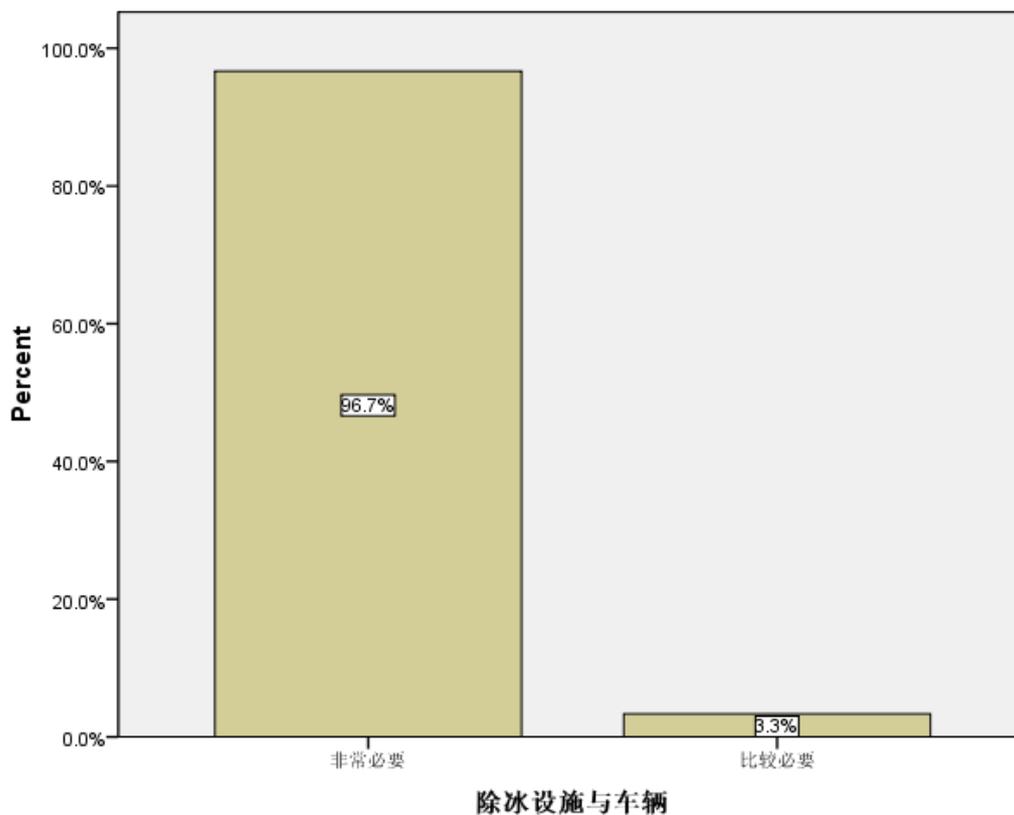
J5.13 快速清雪设施与车辆



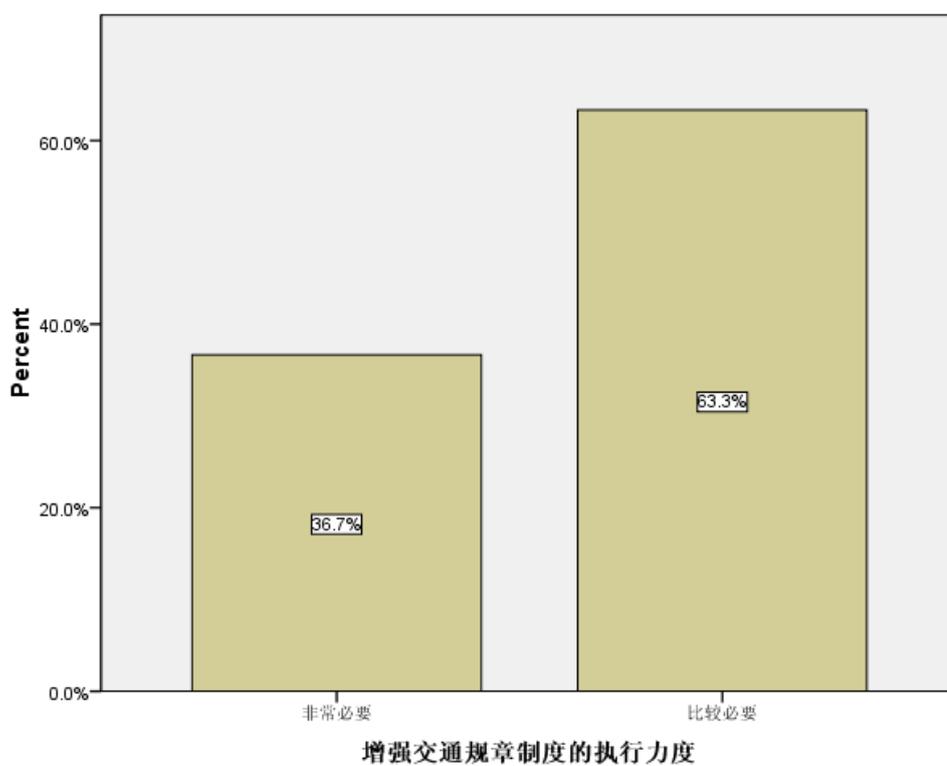
J5.14 除冰设施与车辆



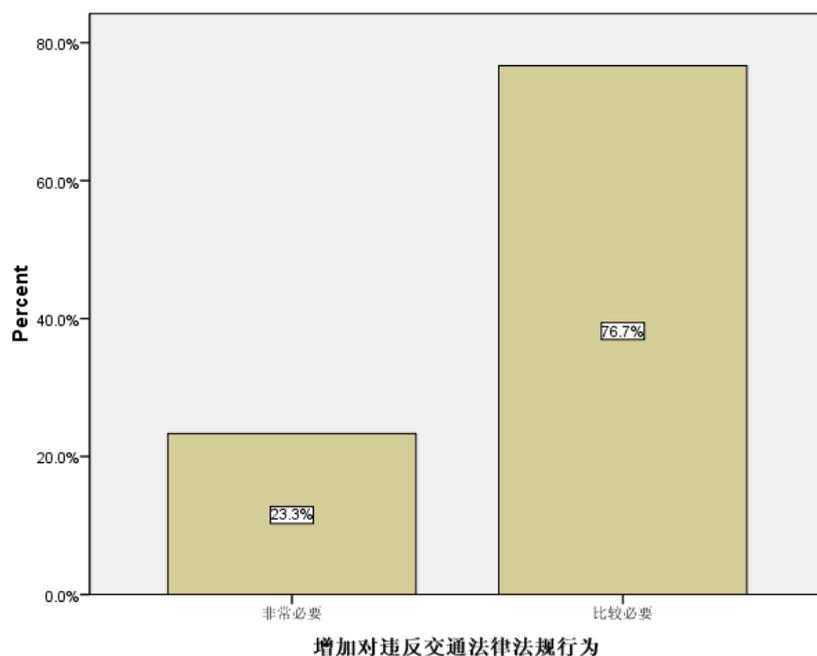
J5.15 交警出警效率



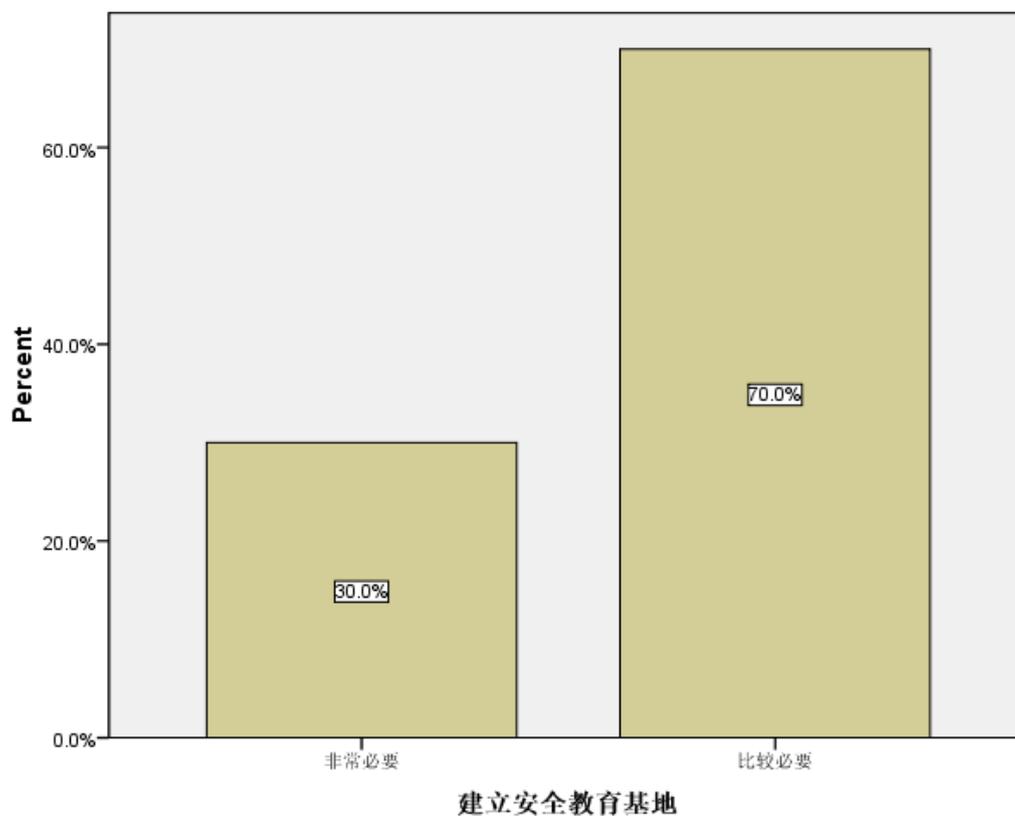
J5.16 增强交通规章制度的执行力度



J5.17 增加对违反交通法律法规行为



J5.18建立安全教育基地



6. 需要进行安全教育的人群。31.1%的交警认为是“公交车司机”，30.0%的交警认为是“私家车司机”，27.8%的交警认为是“出租车司机”。

J6: 需要进行安全教育的人群

	回答		问卷百分比	
	频次	百分比		
\$进行道路安全教育的人群 ^a	私家车司机	27	30.0%	90.0%
	公交车司机	28	31.1%	93.3%
	出租车司机	25	27.8%	83.3%
	摩托车或电动车司机	7	7.8%	23.3%
	骑自行车的人	1	1.1%	3.3%
	流动工人	1	1.1%	3.3%
	外来人口	1	1.1%	3.3%
总计	90	100.0%	300.0%	

7. 开展交通安全宣传的有效途径。31.1%的交警认为应通过“当地电台、电视台、报纸等媒体”，27.8%的交警认为应由“业委会或者社区专门组织”，15.6%的交警认为应“在小区内张贴海报宣传”，14.4%的交警认为应“在人流密集区设置交通安全宣传窗等”。

J7: 开展交通安全宣传的有效途径

	回答		问卷百分比	
	频次	百分比		
\$开展交通安全教育途径 ^a	当地电台、电视台、报纸等媒体	28	31.1%	93.3%
	业委会或者社区专门组织	25	27.8%	83.3%
	在小区内张贴海报宣传	14	15.6%	46.7%
	给居民发放安全手册	1	1.1%	3.3%
	在人流密集区设置交通安全宣传窗等	13	14.4%	43.3%
	建立安全培训基地	9	10.0%	30.0%
总计	90	100.0%	300.0%	

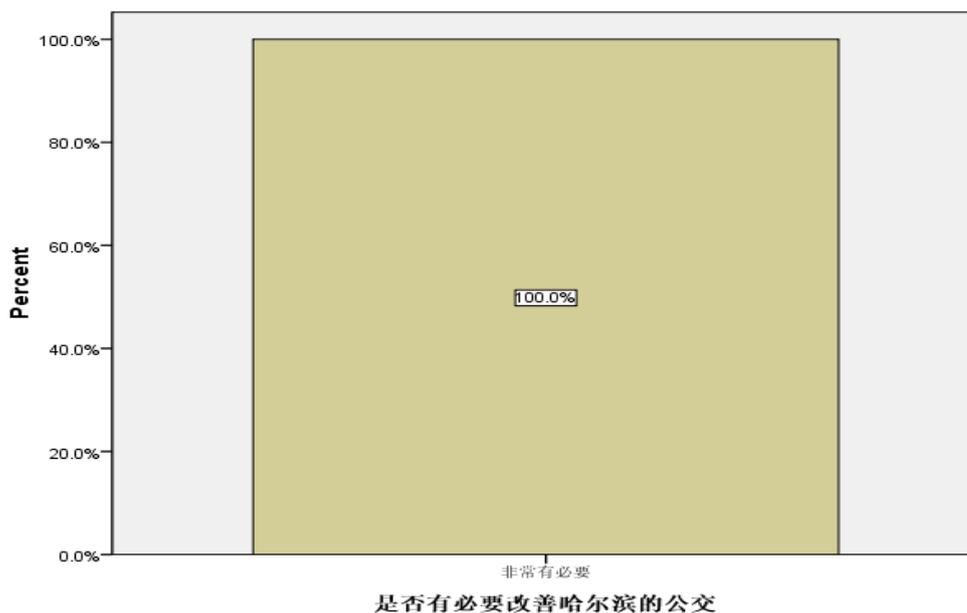
8. 哈尔滨交通信号系统是否完善？92.0%的交警认为不完善。

J8 哈尔滨交通信号系统是否完善？

	频次	百分比 (%)
完善	30	100.0

9. 是否有必要改善哈尔滨的公共交通。100.0%的交警认为“非常有必要”。

J9 是否有必要改善哈尔滨的公共交通？



10. 有利于改善哈尔滨公共交通的措施。20.0%的交警认为是“增加公交车站点”，17.6%的交警认为是“公交线路间换乘的衔接”，17.6%的交警认为是“改善公交站台的候车设施”，11.2%的交警认为是“增加更多的公交线路”。

J10 有利于改善哈尔滨公共交通的措施

	回答		问卷百分比	
	频次	百分比		
\$改善公共交通的措施 ^a	增加公交车站点	25	20.0%	83.3%
	增加更多的公交线路	14	11.2%	46.7%
	公交线路间换乘的衔接	22	17.6%	73.3%
	增加更多的公家车班次	7	5.6%	23.3%
	提高公交车到站的准点率	11	8.8%	36.7%
	改善公交站台的候车设施	22	17.6%	73.3%
	增加公交转行道	3	2.4%	10.0%
	对公车进行更好的保养和清洁	12	9.6%	40.0%
	公交车与其他交通方式的衔接	9	7.2%	30.0%
总计	125	100.0%	416.7%	

哈尔滨公交车司机调查报告

G1:您在驾驶过程中存在的最主要困难是什么?请排序。

	选择次数	百分比 (%)
第一 冬季路面结冰	13	61.9
现有站台、公交车智能化程度不够，难以满足乘客信息查询需求，司机工作量增加，公家运行速度有效率受影响	7	33.3
站台附近缺少乘客安全防护设施或警示标志	1	4.8
总计	21	100.0

	选择次数	百分比 (%)
第二 缺少公交专用车道	1	4.8
交叉路口车辆乱行	3	14.3
缺少公交站台或者站台狭小	3	14.3
其他社会车辆开车过快	5	23.8
其他社会车辆随意变线、启动或转弯	1	4.8
路侧随意停车	1	4.8
自行车、摩托车或者电动车在车流中随意穿行	1	4.8
残疾人员信息查询、上下车困难，影响运行效果	6	28.6
总计	21	100.0

	选择次数	百分比 (%)
第三 现有站台、公交车智能化程度不够，难以满足乘客信息查询需求，司机工作量增加，公家运行速度有效率受影响	7	33.3
道路或部分路段狭窄	3	14.3

公交车及设备老化	2	9.5
公交车到站难以停靠站台	6	28.6
其他社会车辆随意变线、启动或转弯	1	4.8
行人随意穿行	1	4.8
商贩挤压道路空间	1	4.8
总计	21	100.0

	选择次数	百分比 (%)
第四 冬季路面结冰	8	38.1
现有站台、公交车智能化程度不够，难以满足乘客信息查询需求，司机工作量增加，公家运行速度有效率受影响	5	23.8
道路或部分路段狭窄	6	28.6
信号灯系统不完善	1	4.8
缺少道路交通标志、标线	1	4.8
总计	21	100.0

	选择次数	百分比 (%)
第五 道路或部分路段狭窄	2	9.5
缺少公交专用车道	5	23.8
信号灯系统不完善	1	4.8
交叉路口车辆乱行	2	9.5
公交车缺少保暖设施	6	28.6
公交停保场设施陈旧，服务能力不足	1	4.8
其他社会车辆随意变线、启动或转弯	3	14.3
路侧随意停车	1	4.8
总计	21	100.0

	选择次数	百分比 (%)
第六 道路或部分路段狭窄	7	33.3
缺少公交专用车道	2	9.5
信号灯系统不完善	5	23.8
公交停保场设施陈旧, 服务能力不足	1	4.8
其他社会车辆开车过快	1	4.8
路侧随意停车	1	4.8
行人随意穿行	2	9.5
行人闯红灯	2	9.5
总计	21	100.0

	选择次数	百分比 (%)
第七 现有站台、公交车智能化程度不够, 难以满足乘客信息查询需求, 司机工作量增加, 公家运行速度有效率受影响	2	9.5
缺少公交专用车道	6	28.6
信号灯系统不完善	1	4.8
缺少道路交通标志、标线	6	28.6
站台附近缺少乘客安全防护设施或警示标志	3	14.3
其他社会车辆开车过快	1	4.8
路侧随意停车	1	4.8
行人闯红灯	1	4.8
总计	21	100.0

	选择次数	百分比 (%)
第八 道路或部分路段狭窄	1	4.8
缺少公交专用车道	1	4.8
交叉路口车辆乱行	5	23.8
公交车及设备老化	2	9.5

公交车到站难以停靠站台	1	4.8
行人闯红灯	5	23.8
行人在机动车道边上走，而不是在人行道上行走	1	4.8
自行车、摩托车或者电动车在车流中随意穿行	4	19.0
还有其他的吗？	1	4.8
总计	21	100.0

	选择次数	百分比 (%)
第九 缺少道路交通标志、标线	1	4.8
公交车及设备老化	6	28.6
公交车到站难以停靠站台	3	14.3
公交停保场设施陈旧，服务能力不足	1	4.8
其他社会车辆开车过快	7	33.3
行人随意穿行	1	4.8
行人在机动车道边上走，而不是在人行道上行走	2	9.5
总计	21	100.0

	选择次数	百分比 (%)
第十 缺少公交专用车道	1	4.8
信号灯系统不完善	5	23.8
交叉路口车辆乱行	1	4.8
缺少公交站台或者站台狭小	5	23.8
公交车缺少保暖设施	2	9.5
行人随意穿行	2	9.5
行人闯红灯	1	4.8
行人在机动车道边上走，而不是在人行道上行走	1	4.8

公交车未进站停稳，行人急于上车	3	14.3
总计	21	100.0

	Frequency	Valid Percent
第十一 道路或部分路段狭窄	2	9.5
缺少公交专用车道	2	9.5
信号灯系统不完善	2	9.5
缺少道路交通标志、标线	1	4.8
公交车及设备老化	1	4.8
缺少公交站台或者站台狭小	1	4.8
站台附近缺少乘客安全防护设施或警示标志	5	23.8
公交停保场设施陈旧，服务能力不足	5	23.8
自行车、摩托车或者电动车在车流中随意穿行	2	9.5
总计	21	100.0

	Frequency	Valid Percent
第十二 信号灯系统不完善	1	4.8
缺少公交站台或者站台狭小	2	9.5
站台附近缺少乘客安全防护设施或警示标志	1	4.8
公交车缺少保暖设施	5	23.8
其他社会车辆随意变线、启动或转弯	1	4.8
行人闯红灯	1	4.8
行人在机动车道边上走，而不是在人行道上行走	7	33.3
公交车未进站停稳，行人急于上车	2	9.5

自行车、摩托车或者电动车在车流中随意穿行	1	4.8
总计	21	100.0

	Frequency	Valid Percent
第十三 信号灯系统不完善	1	4.8
缺少道路交通标志、标线	1	4.8
站台附近缺少乘客安全防护设施或警示标志	2	9.5
公交车缺少保暖设施	1	4.8
公交停保场设施陈旧，服务能力不足	5	23.8
行人在机动车道边上走，而不是在人行道上行走	2	9.5
公交车未进站停稳，行人急于上车	8	38.1
还有其他的吗？	1	4.8
Total	21	100.0

	选择次数	百分比 (%)
第十四 交叉路口车辆乱行	1	4.8
公交停保场设施陈旧，服务能力不足	2	9.5
其他社会车辆随意变线、启动或转弯	5	23.8
路侧随意停车	7	33.3
行人随意穿行	1	4.8
行人闯红灯	3	14.3
行人在机动车道边上走，而不是在人行道上行走	1	4.8
公交车未进站停稳，行人急于上车	1	4.8
总计	21	100.0

	选择次数	百分比 (%)
第十五 缺少公交专用车道	2	9.5
缺少道路交通标志、标线	4	19.0
公交车及设备老化	1	4.8
站台附近缺少乘客安全防护设施或警示标志	5	23.8
公交车到站难以停靠站台	2	9.5
路侧随意停车	5	23.8
行人随意穿行	1	4.8
行人在机动车道边上走，而不是在人行道上行走	1	4.8
总计	21	100.0

	选择次数	百分比 (%)
第十六 信号灯系统不完善	4	19.0
交叉路口车辆乱行	7	33.3
公交车及设备老化	1	4.8
公交车缺少保暖设施	1	4.8
其他社会车辆开车过快	1	4.8
行人随意穿行	5	23.8
行人闯红灯	1	4.8
公交车未进站停稳，行人急于上车	1	4.8
总计	21	100.0

	选择次数	百分比 (%)
第十七 交叉路口车辆乱行	1	4.8
缺少公交站台或者站台狭小	3	14.3
公交车到站难以停靠站台	1	4.8
公交车缺少保暖设施	1	4.8

公交停保场设施陈旧，服务能力不足	2	9.5
其他社会车辆开车过快	1	4.8
行人随意穿行	5	23.8
行人闯红灯	6	28.6
商贩挤压道路空间	1	4.8
总计	21	100.0

	选择次数	百分比 (%)
第十八 缺少道路交通标志、标线	5	23.8
公交车及设备老化	1	4.8
站台附近缺少乘客安全防护设施或警示标志	3	14.3
公交车缺少保暖设施	1	4.8
公交停保场设施陈旧，服务能力不足	2	9.5
其他社会车辆开车过快	2	9.5
其他社会车辆随意变线、启动或转弯	1	4.8
行人在机动车道边上走，而不是在人行道上行走	5	23.8
残疾人员信息查询、上下车困难，影响运行效果	1	4.8
总计	21	100.0

	选择次数	百分比 (%)
第十九 缺少公交站台或者站台狭小	6	28.6
公交车到站难以停靠站台	2	9.5
公交停保场设施陈旧，服务能力不足	1	4.8

其他社会车辆开车过快	1	4.8
其他社会车辆随意变线、启动或转弯	3	14.3
路侧随意停车	1	4.8
行人在机动车道边上走，而不是在人行道上行走	1	4.8
公交车未进站停稳，行人急于上车	5	23.8
自行车、摩托车或者电动车在车流中随意穿行	1	4.8
总计	21	100.0

	选择次数	百分比 (%)
第二十 缺少公交专用车道	1	4.8
缺少道路交通标志、标线	2	9.5
交叉路口车辆乱行	1	4.8
公交车及设备老化	7	33.3
缺少公交站台或者站台狭小	1	4.8
公交车到站难以停靠站台	5	23.8
其他社会车辆开车过快	1	4.8
其他社会车辆随意变线、启动或转弯	1	4.8
路侧随意停车	1	4.8
行人随意穿行	1	4.8
总计	21	100.0

	选择次数	百分比 (%)
第二十 站台附近缺少乘客安全防护设施或警示标志	1	4.8
公交车缺少保暖设施	2	9.5
其他社会车辆开车过快	1	4.8

其他社会车辆随意变线、启动或转弯	5	23.8
路侧随意停车	3	14.3
行人随意穿行	1	4.8
公交车未进站停稳，行人急于上车	1	4.8
自行车、摩托车或者电动车在车流中随意穿行	6	28.6
商贩挤压道路空间	1	4.8
总计	21	100.0

	选择次数	百分比 (%)
第二十二 二 公交车缺少保暖设施	1	4.8
公交停保场设施陈旧，服务能力不足	1	4.8
行人随意穿行	1	4.8
自行车、摩托车或者电动车在车流中随意穿行	1	4.8
商贩挤压道路空间	17	81.0
总计	21	100.0

	选择次数	百分比 (%)
第二十二 三 公交车缺少保暖设施	1	4.8
行人闯红灯	1	4.8
自行车、摩托车或者电动车在车流中随意穿行	5	23.8
商贩挤压道路空间	1	4.8
残疾人员信息查询、上下车困难，影响运行效果	13	61.9
总计	21	100.0

	选择次数	百分比 (%)
第二十二 公交车到站难以停靠站台	1	4.8

四	残疾人员信息查询、上下车困难，影响运行效果	1	4.8
	还有其他的吗？	19	90.5
	总计	21	100.0

G2: 哈尔滨市公交发生交通事故最可能的原因

	回答		问卷百分比
	频次	百分比	
\$公交车事故原因 ^a			
路面结冰	15	6.3%	71.4%
交通堵塞	10	4.2%	47.6%
道路或部分路段狭窄	16	6.8%	76.2%
缺少公交专用车道	21	8.9%	100.0%
信号灯系统不完善	8	3.4%	38.1%
缺少道路交通标志、标线	2	0.8%	9.5%
交叉路口车辆乱行	9	3.8%	42.9%
公交车及设备老化	12	5.1%	57.1%
缺少公交站台或者站台狭小	11	4.6%	52.4%
站台附近缺少乘客安全防护设施或警示标志	15	6.3%	71.4%
公交车到站难以停靠到站台	14	5.9%	66.7%
冬季公交站台缺少保暖设施	1	0.4%	4.8%
公交停保场设施陈旧，服务能力不足	5	2.1%	23.8%
汽车司机开车过快	7	3.0%	33.3%
汽车司机随意变线、启动或转弯	10	4.2%	47.6%
路侧随意停车	15	6.3%	71.4%
行人随意穿行	16	6.8%	76.2%
行人闯红灯	21	8.9%	100.0%
行人在机动车道边上，而不是在人行道上行走	5	2.1%	23.8%
公交车未进展停稳，行人急于上车	7	3.0%	33.3%
自行车、摩托车或者电动车在车流中随意穿行	10	4.2%	47.6%

	商贩挤压道路空间	7	3.0%	33.3%
总计		237	100.0%	1128.6%

G3: 降低哈尔滨市公交事故最有效的方法

	回答		问卷百分比
	频次	百分比	
\$降低公交车事故的有效办法 ^a 增加扫雪车	5	3.2%	23.8%
建设或拓宽道路	16	10.2%	76.2%
为公交车增加专用通道	21	13.4%	100.0%
改变红绿灯信号系统的运行方式	10	6.4%	47.6%
增加行人和非机动车专用通道	5	3.2%	23.8%
在交通流量大的地方增加过街天桥和地下通道	18	11.5%	85.7%
建设港湾式公交站台	16	10.2%	76.2%
站台附近设置乘客安全防护设施或警示标志	16	10.2%	76.2%
更换节能安全环保新型公交	10	6.4%	47.6%
增强对公交司机、汽车司机和行人道路安全意识的教育培训	20	12.7%	95.2%
增加机动车停车场	5	3.2%	23.8%
增加交通规章制度的执行力度	14	8.9%	66.7%
其他	1	0.6%	4.8%
总计	157	100.0%	747.6%

G4: 公交司机觉得乘客希望改变的方面

	回答		问卷百分比
	频次	百分比	
\$公交司机觉得乘客希望公交车的改变 ^a 增加公交车站点	11	8.3%	52.4%
增加更多的公交线路	16	12.0%	76.2%
公交线路间换乘的衔接	6	4.5%	28.6%

	增加更多的公交车班次	19	14.3%	90.5%
	提高公交车到站的准点率	21	15.8%	100.0%
	改善公交站台的候车设施（如保温设施）	8	6.0%	38.1%
	上车前获得公交车行驶时间的有关信息	5	3.8%	23.8%
	增加公交专行道	16	12.0%	76.2%
	对公交车进行更好的保养和清洁	5	3.8%	23.8%
	公交车与其他交通方式的衔接	6	4.5%	28.6%
	高峰期增加公交车以降低公交车上的拥挤度	20	15.0%	95.2%
总计		133	100.0%	633.3%

附件 7 第一次公众参与会会议记录

一、时间：2013 年 3 月 19 日 下午 2:00

二、地点：哈尔滨市城市建设投资集团有限公司建国路 311 号 811 会议室

三、与会单位及人员：哈尔滨市发改委李新华主任、哈尔滨市发改委外资办、哈尔滨市城市建设投资集团有限公司前期部、哈尔滨市公安交通管理局、哈尔滨市交通运输局、哈尔滨市城管局和哈尔滨市规划局、哈尔滨市国际工程咨询中心、河海大学、黑龙江省环境保护研究院和黑龙江省环境科学设计研究院。

四、会议内容：

（一）、哈尔滨市发改委李新华主任介绍可研所需材料，要求市政府各个部门积极配合，在 3 月末形成初步结果，并指出 2013 年 3 月底，省发改委将听取包括设计单位等在内的各部门成果汇报，基于此，与会的各报告编制单位应当在 3 月底之前提交项目的可行性研究报告、社评报告和环评报告；

（二）、具体工作安排及时间节点：

1、城投公司：希望哈尔滨市城投公司尽快编制完成项目建议书，已落实项目规划和土地审批等手续；及时组织可研、环评、社评和能评等报告的编制工作；建议由城投公司提供专门办公场所，进行集中办公。

2、交通局：要求哈尔滨市交通局尽快确定项目规划的首末站枢纽；确定枢纽上房地产开发的资金来源；进行公交站点设计；确定职能指挥有何要求；提交公共交通规划初稿以及综合交通规划的原本。

3、交管局：要求市交管部门尽快提交对智能指挥调度系统的要求材料，以便于可研报告的编制。

4、城管、规划等部门：要求城管局和规划局尽快落实“哈尔滨市城市综合交通规划”和“公共交通规划”等规划材料的收集和提交工作。会议最后，发改委李主任就就站点数量和位置的设置、指挥系统的硬件配置、地铁站点和公交站点的衔接以及可研大纲的修改修订等工作进行了总结。

5、以上工作的时间节点如下：节点一：以上资料收集和汇总工作必须在 3 月 22 日前完成。节点二：3 月 30 日前完成哈尔滨市智能公交系统可行性研究报告初

稿的编制工作，同时环评和社评报告的初稿要作为附件同步提交至哈尔滨市城投公司。

附件 8 第二次公众参与会议记录

一、时间：2013 年 3 月 20 日 上午 9:00

二、地点：哈尔滨市城投公司 811 室

三、与会单位及人员：哈尔滨市发改委李新华主任、哈尔滨市发改委外资办、哈尔滨市城市建设投资集团有限公司前期部、各委办局代表（民宗局、妇联、民政局、残联、老龄委、旅游局、国土资源局、财政局、物价局、环保局、交管局、人力资源和社会保障局、教育局）、河海大学社评小组。

四、会议主要内容：

（一）、哈尔滨市发改委李新华主任介绍与会人员，简单介绍智能公交项目，要求各委办局积极配合；

（二）、河海大学董铭老师简要介绍社会评价、社会评价的重要性以及此次社会评价的工作内容；

（三）、河海大学董铭老师对哈尔滨智能公交系统建设项目进行简单介绍；

（四）、河海大学董铭老师对各委办局进行资料需求说明，要求各部门提供纸质资料或电子版资料。对市妇联、市老龄委、市民政局、市残联、市教育局提出座谈会要求，并说明 20 日下午联系各委办局确定座谈会时间与地点。

附件 9 访谈地点：哈尔滨市虹桥初级中学

访谈时间：2013 年 3 月 22 日 13 点整

访谈人：王鑫主任

访谈内容：

Q1：哈尔滨市虹桥初级中学的学生人数、生源地等基本情况请简单介绍一下。

答：我校现有中学生 3700 多人，学生主要从哈尔滨市虹桥一小、虹桥二小和岷江小学等三所小学校升入。目前哈尔滨市中小学校实行划片区管理方式，绝大多数中小学生均就近入学。我校学生主要来自红旗示范新区、阳光绿色家园、公园丽景、泰海花园、信恒现代城、盟科视界、会展家园、悦山国际、金色莱茵、龙坤家园、泰山小区和岷江小区等学校附近的住宅区，其中 70%~80% 的学生来自前五个社区。

Q2：学校每天几点上下课？放学以后这些学生通过什么交通方式回家？

答：我校每天上午 7 点 30 分正式上课，下午 4 点 30 分正式下课，中午 11 点 40 分到 12 点 50 分为午休时间。另外，我校初四毕业班学生的放学时间相对较晚，其他年级学生通常均能在下午 4 点 45 分之前离开学校。我校学生家庭所在社区离学校较近，放学后通常以步行回家方式为主，这类学生群体约占 60%，另外还有 20% 左右的学生以乘坐私家车方式由家长接送，10% 左右的学生则选择乘坐“送子车”方式回家，其他 10% 的学生则以乘公交车、骑自行车和坐出租车等方式回家，目前学校学生乘坐公交车可享受全部票额的一半价格。

Q3：学校附近的车流量状况如何？学校学生是否发生过交通事故？

答：我校分为黄河校部和信恒校部两处教学区，两个校部相隔大约 1 公里。其中黄河校部位位于黄河路沿线 117 号，正常情况下车流量较小，但在附近会展体育场举办文体类活动时该路段的车流量会迅速增大，位于学校附近的红旗大街和南直路车流量则较大，放学期间该校部门口通常有巡警来协助维持治安和秩序；信恒校部则靠近信恒现代城住宅区，信恒校部附近设有天桥，离该校部校门口有大约 150 米，附近车流量也较小，放学期间通常会有交警来协助维持交通秩序。此外，学校学生的交通事故发生率平均下来大约每两三年 1 起。

Q4：对于哈尔滨市智能公交系统项目设计方案的完善，从学校和学生的角度考虑，请问您

还有那些意见和建议？

答：从我们学校来讲，对这一项目是非常欢迎和支持的。在项目施工和建设阶段，我们希望：首先，学校门口尤其是黄河校部校门口能够设置“按钮式”的信号灯，以便于保障我校学生在穿越黄河路等路段时的交通安全；其次，目前学校附近的公交车站主要包括 209 路、201 路、53 路和 116 路四条公交线路，出于便于学校师生出行的考虑，建议这些线路能够更加合理；最后，在道路施工阶段，希望附近的施工区在施工过程中能将施工噪音控制在正常的噪音范围内，由于夏天气温较高，开窗频繁，为避免噪声污染对学校教学秩序的干扰，施工过程最好选在春秋季节进行。

附件 10 访谈地点：哈尔滨市虹桥第一小学

访谈时间：2013 年 3 月 22 日 14 点整

访谈人：吴长青校长

访谈内容：

Q1：请就学校学生数、学生出行特点等情况对学校基本情况做个简单介绍。

答：哈尔滨市虹桥第一小学现有小学生 2442 人，根据市教育局中小学生就近入学的管理规定，我校学生主要来源于附近的新春住宅小区和红旗示范小区两个居民住宅区。需要说明的是，我校 1997 年在红旗示范小区内建设完成，校址完全位于该社区内，加之该小区安置了大量的棚户居民，因此学生数量众多，而且由于离居民区较近，学校学生的管理经常会有社区居民的协助和干预。

Q2：从学校和学生出行安全等角度出发，请问贵校对哈尔滨市智能公交系统有哪些交通需求？

答：学校对于哈尔滨市智能公交系统项目的需求集中在学校三个出入校门口的缓行通道和交通信号灯两个方面，而且对于这两项公共交通设施的需求比较迫切。但是，由于我校学生年龄较小，且均已步行或私家车接送等方式由父母接送回家，因此我校学生的交通需求相对较小，对于公交车、公交优先通道等的需求程度也相对较弱。

附件 11 访谈地点：哈尔滨市华兴小学

访谈时间：2013 年 3 月 22 日 16 点整

访谈人：张校长

访谈内容：

Q1：你们学校每天的上学、放学时间情况是怎样的？

答：我校每天早上的上课时间是 7:30，下课时间是 16:10，午休时间为 11:45-12:55，中午这段时间大概有 33%左右的学生会选择就近回家午休。放学期间，校门口均有巡警协助校保安维持社会治安和交通秩序。

Q2：华兴小学的学区范围包括那些小区？

答：根据区教育局的片区划分，我们学校的学区范围主要包括铁瓦社区、农行社区、春明社区和教化社区四个社区，均在华兴小区附近。

Q3：华兴小学现有学生数量多少？是否配有校车？

答：我校现有学生 600 多人，绝大多数学生家庭离学校距离较近，通常以步行方式回家，因此学校并未专门配备校车。我校学生中需要乘车上、下学的学生数量大约有 100 多人，这些学生所乘车辆主要为公交车、送子车和私家车。

Q4：学校附近的公交站点主要有哪些？对于铁路街这一公交优先走廊的升级改造，学校有什么建议和要求？

答：距离我校校门口 200 米处有 88 路经过的铁路街站公交站，此外还有工大站等公交站点。就对项目的建议和要求来说，我校现在位于旧铁路街街边，该街道是现在铁路街的辅街，车流量并不大，只是门口的长途车站偶尔会有大型长途客车停在校门口，阻碍了学校的出行。因此，新型智能公交系统项目的建设运营应加强学校沿线的交通管理，创造良好的交通环境。

附件 12 哈尔滨市老龄委座谈会

一、时间：2013 年 3 月 22 日，上午 9:30

二、地点：哈尔滨市老龄委 3 楼会议室

三、与会人员：哈尔滨市老龄委维权处沈处长、宗处长以及 13 位老年代表

四、座谈会上老年代表提出的问题与建议

（一）站台问题

1、站点过于集中，导致乘车处场面混乱，建议在站点位置设置时考虑此问题，拉宽站与站之间的距离；

2、有些站台无雨达、无凳子，给等车带来不便，希望新建站台建设更加人性化，可以在站台增设扶手，便于老年人上下车，同时建议站台地面铺设防滑材料；

3、有些公交站处地面不平整，建议加强维修，保持地面平整，方便乘客上下车；

4、有些公交站台设置不合理，两侧路牌位置不对应，甚至相差一站地，如 16 路、72 路、55 路，建议合理设置站牌，便于乘客寻找；

5、站台处是否可以采用新材料，保证站台处温度在零摄氏度左右；

6、站台处乘车平面和车体上车平面一样高，这样方便老年人和残疾人上车；

7、各路线车辆在站台处停靠要有一定的距离，防止站台互相被占用，造成拥堵；

8、站台处设置护栏，公交车停靠护栏，即可以让乘客有序上车，又可以方便老年人上车；

9、站台设计成半封闭式，可以为等车的乘客防寒；

10、站台处设置摄像头，方便调度了解情况，对伺机进行管理；

11、火车站处公交需求量大，但是没有站台，且乘车处路面不防滑，建议加大火车站处站台建设投资，铺设防滑材料；

12、南直路站与站之间距离太远，建议缩短距离，方便乘车。

（二）路线问题

1、有多路车在 102 路终点站处掉头，导致站台处场面混乱，建议把路线延长到热电厂或安东桥，即可以解决拥挤的现象，也可解决热电厂那边的农村打工者乘车问题；

2、到哈西站的人已经越来越多，但是目前很多公交车都到达不了哈西站，建议公交线路延长到哈西站，形成交通网；

3、18 路路线设计太短，有些浪费，建议加长路线；

4、珠江路处新建站台十分漂亮，但是只有两趟车经过那里，所以站台建设比较浪费，建议重新规划路线。

(三) 公交车问题

1、许多公交车上下车处台阶过高，如 51 路、82 路，老人上车困难，建议采购台阶高度适中的车辆；

2、有出现行驶在路上上车辆坏了的现象，建议公交车及时更换或者维修；

3、公交车不是空调车，冬天乘坐十分冰冷，建议采购空调车。

(四) 老年卡问题

1、建议外地 60 岁以上的老年人来我市乘车也能凭身份证享受优待政策；

2、70 岁乘车享受优惠政策，建议改到 60 岁；

3、郊区公交车和某些路线的公交车不可以使用老年卡，如 340 路、369 路、363 路、337 路，建议所有公交车实行同等待遇。

(五) 调度问题

1、公交车利用率不高，如 201 路，发车不及时，已经在路上的车里的乘客数量很多、很拥挤，很多空车却都在终点处停着，建议调度应对此现象进行监控，及时合理安排发车时间；

2、建议在乘车高峰期各个调度到站点现场指挥维持上车秩序。

(六) 宣传问题

1、有些公交车线路已经或增加或减短，但是路牌没有修改，如 28 路、68 路，希望有关部门及时更改站牌信息，方便乘客乘车；

2、建议增加宣传力量，公交站路线图要经常更新，方便游客、乘客乘车；

3、建议路两侧广告片可以改成公交路线图，方便乘客寻找路线。

(七) 伺机管理问题

1、建议伺机启动车与停车时尽量缓慢些，这样便于老年人乘车；

2、植物园处老年人多，但公交伺机大多不停车，建议有关部门进行管理；

3、伺机待遇过低，且责任大，事故由伺机个人负责，不由车队负责，导致没人愿意当公交伺机，公交伺机数量减少，态度变差，希望提高伺机待遇，建立健全的责任体制，加强对伺机的培训与管理；

4、369 路有些公交车是私人车，与其他公交收费标准不一，希望有关部门查清，实行统一收费标准。

(八) 终点建设问题

1、公交终点站没有公共厕所，对司机师傅不利，建议多多从司机师傅的层面考虑，加强终点站建设；

2、公交车车库少，不便伺机暖车，建议增设车库，可建设地下车库。

(九) 信系统问题

1、有些道路信号灯时间长短设置不合理，如电塔街到三合路处信号灯时间长达 6 分钟，导致车队太长，堵塞交通；三大动力处信号灯时间太短，常常不够用，尤其是对于老年人来说；

2、中山路处（108 路）、博物馆处已安装智能公交电子信息显示屏，但是显示屏在实际应用时并未有建设前说明的那些功能，只有一些广告，且博物馆处智能台遮挡视线，所以希望此次高寒地区智能公交系统建设项目能够注意避免此现象再次发生；

3、哈尔滨市有些地方已经安装优先过路的红绿灯按钮，但按钮大多形同虚设，希望新项目建设好的红绿灯按钮不会出现此类现象，并且在建设好后加强维护。

(十) 其他道路问题

1、过街天桥太滑，台阶太陡，老人行走不方便，建议在过街天桥上铺设防滑材料，或者铺设地毯，另外减小台阶高度，在过街天桥宽的地方增设扶手，并及时清理积雪；

2、果戈里大街路面过于光滑，冬季和雨季行走十分不方便，建议铺设防滑材料；

3、人行道上机动车太多，老年人和小孩行走十分危险，建议有关部门出台措施，进行合理安排与管理。

附件 13 哈尔滨市道里区残疾人座谈整理

时间：2013 年 3 月 28 日

地点：哈尔滨市道里区政府 1 楼东会议室

座谈人员：市残联于虹处长，道里区残联雷科长，区肢体残疾协会、盲人协会和聋人协会的主席及残疾人代表

座谈内容：

1.道里区残联雷科长

雷科长本身也是一名肢体残疾人，在今天的座谈中，雷科长认为目前市内个别线路公交车的上下车台阶仍然较高，台阶数量仍然较多，车门处的上下车扶手无法满足残疾人的上车需求，许多车辆甚至没有扶手，因此希望这一贷款项目在公交车采购中尽可能采购低台阶且便于轮椅残疾人上下车的高档公交车。

第二，目前市内公交车普遍存在到站语音提示不标准、过早、过晚和报站字幕条不清晰等不利于盲人和聋人群体乘车的不良现象，因此希望新项目运营以后一方面能改善这些不足，另一方面能够在公交车内、公交站台内设置有利于盲人和聋人乘车的无障碍诱导辅助系统。此外，针对目前哈尔滨市肢体残疾人中出行最多群体是 3、4 级肢体残疾群体的现状，希望省市法律法规可以将免费乘车或者半价乘车的优惠政策覆盖到这两级肢体残疾人，而不是仅覆盖 1、2 级重度肢体残疾群体，以使惠民政策能够真正落到实处。

还有一点，哈尔滨市公交车内的座位设置不够合理，这主要表现在车辆后半部分的座位位置过高不利于肢体残疾人就坐，哈理工地铁站内的无障碍设施也设有过高的台阶，直接影响了乘轮椅残疾人的出行，有关部门提出的“防水需要”这一理由则显得过分牵强。就轮椅类肢体残疾人的出行来说，还希望公交站台处能够用缓坡路崖代替台阶路崖，真正方便这一群体。

最后需要说明的一点是，由于现在交叉路口的交通信号灯没有类似于“现在是绿灯，请通行”等语音提示，盲人过马路存在巨大的交通风险，加之受个别主干道道路过宽、私人车辆抢行和路中缺少“安全绿岛”等因素影响，这一风险进

一步增加。

2.盲协副主席

道路区盲人协会崔副主席同样是一名盲人，该残疾人代表认为，目前公交车内播放的歌曲声音盖过了报站声音，因此语音报站这一措施在哈尔滨市公交车的运营中需要进一步强化；该代表还指出，盲人过交通线时，看不到交通指示牌上显示的时间，而出租车、私家车等车辆的驾驶员抢道现象也经常出现，这也对盲人群体的安全极为不利。基于此，崔主席希望项目实施过程中能够在公交站台特别是盲人过多地区设置监控探头，以减少犯罪行为的发生；其次，应该安装过街音响，通过语音提示方式方便盲人过马路；第三，设立完善的报站系统，以方便中途停车或中途减客的盲人及时了解车辆刀战情况，避免提前下车以致出现迷路等现象。

3.聋人代表

在到会的三类残疾人中，聋人受制于公共交通不完善现状的影响相对较弱。根据市聋人协会主席和区聋人协会副主席等聋人代表的反映，在到站报站名、来车线路提示等问题上，应努力改善字幕报站系统，这一点同样适用于长途客运车辆；其次，要健全车内暖风系统；第三，个别路段的公交车停靠站紧靠交通信号灯，公交车启动以后由于红灯虽然依然停靠在站台，但没有赶上该公交车的乘客往往因该车辆的启动无法上车，因此希望能够提高驾驶员素质。

在座谈结尾，道里区残联雷科长在各位残疾人代表提出的观点、建议和期待的基础上对哈尔滨市目前存在的公共交通亟待解决的问题作了进一步补充。雷科长认为，目前包括残疾人在内的哈尔滨市民选择横穿马路而不走过街天桥等无障碍通道的原因主要在于目前的这类设施存在较高的危险系数，加之这些设施并不能为行人提供方便，因此全市过街天桥类设施的利用率仅在 30%左右，基于此，雷科长认为在项目建设过程中，对于三条公交优先走廊沿线的过街天桥、地下过街通道等应建设成为封闭式的过街通道，并在残疾人出行频繁地段安装电力滚梯或升降梯，并安装好通风、上下排水等配套设施，加强管理，以真正服务高寒气候条件下哈尔滨市残疾人等弱势群体的过街需求。最后需要说明的是，哈尔滨市个别公交线路还存在跟盲人收取乘车票费的问题，针对目前“认证不认盲杖”这一问题，区残联希望在这次智能公交项目的建设过程中，可以借鉴 70 岁以上老年人

和伤残军人等的乘车模式，为盲人群体办理免费乘车证，并加强对驾驶员的法律宣传和教育，以确保这一法律规定能够落到实处。

附件 14 哈尔滨市低保群体座谈会

一、时间：2013 年 3 月 25 日，下午 1:30

二、地点：哈尔滨市道里区抚顺街道办事处（安和街 25 号）

三、与会人员：市民政局张科长、抚顺街道办曲科长、低保代表、社评小组

四、会议内容：

1、科长讲话，简要介绍项目及社评小组情况，并就哈尔滨市低保救助群体救助标准、补贴金额的计算、水电煤气等各类补贴的救助形式等做了政策解读；

2、社评组董老师详细介绍世界银行贷款哈尔滨高寒城市智能公交建设项目的内容，项目组织单位，项目资金申请流程以及此次社评的目的和此次座谈会需要讨论的问题；

3、低保代表发表看法与意见。

五、低保代表提出的问题与建议

1、梁玉园是一位公司职员，但收入较低，该低保代表认为哈尔滨市出租车拒载现象严重，很难打车，所以哈尔滨智能公交项目是一个惠民的项目，会为百姓带来很多便利。同时，考虑到 70 岁以上老年人外出乘车需求较少，她希望能够把老年人乘公交车免费的优惠政策年龄降低到 65 岁，使政策能够更加人性化。

2、马舒洁是一位临时工，从其住所到距离最近的公交站台（即“最后 1 公里”），步行约有 3~5 分钟路程，平日为了省钱，该代表上下班基本靠步行，非常希望政府能对低保群体乘车给予优惠。据该代表陈述，其每月的公交车乘车费用大约在 60 元左右，新的智能公交项目建成运营以后，不希望公交票价因交通设施改善而涨价，1~2 元/人·次的票价仍然是其可接受的主要公交票价范围。

3、赵海滨是一位修鞋匠，肢残 2 级，感觉过天桥和上下车十分吃力，希望有关部门在修建天桥时降低每节台阶的高度，或者设置残疾人专用通道如残疾人天桥升降梯等，并做好残疾人设施的管理；购买台阶高度较低的公交车。

4、何青春的儿子是残疾人，她建议在公交站设置残疾人专用的候车座椅，并明确表明是给残疾人专用的，这样可以方便残疾人候车。她还希望能够建设半封闭保暖的公交站。

5、座谈会反应较为强烈的问题还包括：1）1~2 元/人·次的公交费对于收入并不高的低保群体来说是一笔不小的资金，购买公交卡后只优惠 0.1 元钱，而购买公交卡还需要缴纳 15 元或者 30 元的公交卡成本费，所以低保群体希望哈尔滨市对于他们乘坐公交车能够提供更加优惠的政策，以减少他们的经济负担；2）哈尔滨市作为高寒城市，不少老年代表希望冬季公交车应做好保暖和车内防滑等措施，另外，寒冬季节，公交车晚点或扎堆儿到站的现象也应加以改善。

附件 15 哈尔滨市妇女座谈会

一、时间：2013 年 3 月 26 日，上午 9：00

二、地点：道外区政府

三、与会人员：道外区妇联主席张凤香、道外区妇联驻会副主席徐凤玲、11 名妇女代表、社评小组。

四、会议内容：

（一）、张主席想与会妇女代表简要介绍社评小组成员，以及组织此次座谈会的目的；

（二）、社评组董老师介绍哈尔滨高寒地区智能公交项目，并向大家介绍世界银行；

（三）、妇女代表发言：

1、街道办事处尹主任说听了介绍后感觉整个项目非常系统、全面。道外区涉及红旗大街，承载交通量大，沿途有商业区、学校、医院、物流以及红旗家具城，道路的进一步优化有利于沿街经济发展。同时，女性现在已经成为国家经济建设的主力军，还承载着重要的家庭职能，家庭儿女上学、就医也都会随着公交系统的完善而更加方便，项目的建成还可以便于妇女参与社会。尹主任还说现在哈市公交车库较少，很多司机早上 3、4 点钟就要起来热车，有时还需要半夜热车，地下车库的建设可以保证司机的作息时间，而且还能延长车辆的使用寿命。另外，尹主任还提到，道路的发展不仅可以促进经济的发展，还能促进精神文明的提升，例如，如果车站设施齐全，安装摄像监控设施，就可以减少偷盗现象。最后尹主任说希望这个惠民的项目早日实施。

2、火车头副书记魏琳说哈尔滨是江城，江城人对江有一定的情怀，所以她非常希望红旗大街能够打通到江边，这样既可以方便哈尔滨市民到江边游玩，也可以使红旗大街成为哈尔滨市南北大动脉，对沟通哈尔滨整个家具业、物流业起到至关重要的作用。魏书记认为哈尔滨高寒地区智能公交项目是纵深的、智能的、高科技的，对于政府等相关部门的决策表示认可，对项目能够考虑到女性需求感到很欣慰。但是她也对项目提出了几点希望，一是希望项目在应用到贷款资金后要严格的预算，不能浪费资金，要保证资金的公开使用；二是希望有关部门要对整个项目的实施进行严格的监管，保证项目的质量；三是希望项目建成后要实施有序的管理，只有管理到位了才能跟上科技进步的脚步。最后魏书记也表示希望项目能够今早实施。

3、红光锅炉集团副总徐燕针对女性遇到的问题、需求以及一些细节，对项目提出了一些建议。第一点，她提到女性往往方向感不强，最好能够为女性提供清晰的路线指挥。第二点，在公交高峰期，男女老少一起挤着上车，有时会影响女性的尊严，尤其是夏天，所以她希望公交车能够给老人、儿童、妇女提供专用门；第三点，公交沿途或中转站没有厕所，她希望能够多设些公共厕所，并且在女厕所蹲位要多于男厕所；第四点，公交站有多路车停靠时秩序混乱，不便于上下车，因此她提出在公交站处的地面上明确标注各路车停车处，不同路线的车安排不同的停车位置，这样可以提高上下车的效率；第五点，她希望公交车与私家车分开行驶，要进行制度约束。

4、哈尔滨帐篷有限公司董事长张爱华说哈尔滨半年是冬天，这就使得这里的生活、生产成

本非常高，如果项目做好会减轻居民的经济负担。同时，身为第十四届人大代表的她对 1 亿美元的还款有些许担忧，她反复强调政府一定要把项目落实好，要有严格的招投标、严格的监管，否则不会给老百姓带来实惠，反而会给老百姓带来负担。

5、社区主任杨秀葵说哈尔滨冬天路面较滑，行走不方便，希望能够使用地下电网发热，对积雪进行融化。

6、社区办事粗妇联接官员代玉男希望在公交候车区能够为老人和小孩设置等车座椅。

7、社区主任马丽华说 111 路站台已经设置了电子信息设备，但是哈尔滨的冬季十分寒冷，电子设备在低温条件下会失灵，所以她希望项目在购买电子设备时一定要考虑设备的耐寒性，保证电子设备的使用期限。

8、街道办事处宁胜杰主任说对“智能”非常感兴趣，因为女性确实方向感不强，智能信息系统可以对女性寻找路线提供有效的帮助。另外，她也强调电子信息设备要耐寒。她还说到项目前期规划一定要细致，考虑周全，不能今天休下水，明天休管道，挖来挖去的，要一步到位。

9、区妇联主席张凤香认为项目非常好，希望早日实现。她也提出了一些问题和建议。第一，在公交车的采购上一定要选择可以取暖的公交车，方便大家冬天乘坐。第二，冬天下雪路面会非常滑，所以路面不仅要考虑美观，更要防滑，一定要实用。第三，现有的一些桥面采用了电网融雪，这些融雪措施可以推广到公交站，甚至推广到公交车上，保证公交站候车、上车，以及公交车内地面干净不滑。第四，哈市公厕数量太少，建议在公交枢纽上建设公共厕所。第五，人行道红绿灯处可以设置声音提示装置，用声音来告诉人们是否可以过马路，这样可以方便盲人出行。另外张主席提到女性往往比较会过日子，公交会节省出行费用，如果智能公交系统建设的好，女性会非常受益。

附件 16 哈尔滨市妇女座谈会 2

一、时间：2013 年 3 月 27 日，上午 8: 30

二、地点：工程社区

三、与会人员：妇联宫剑虹部长、十二名妇女代表、社评小组。

四、会议内容：

(一)、宫部长向与会妇女代表简要介绍社评小组成员，以及组织此次座谈会的目的；

(二)、社评组王炳宏介绍哈尔滨高寒地区智能公交项目，并向大家介绍世界银行；

(三)、妇女代表发言：

1、赵代丽 社区退休干部

现在哈尔滨存在中国式过马路现象，在红灯时老百姓结帮结伙的过马路，希望采取措施，让居民遵守交通规则。另外，百姓的素质需要提高，不能只从个人利益出发。

友谊路的沃尔玛旁有个电子指示牌，公交信息提示的非常全面细致，而且十分清晰，建议多建设写这样的电子指示牌。

车体尽量不要喷广告，如果要喷那就必须保证所有车辆统一，不能喷的花里胡哨，这样乘客看着闹心。另外车前的路线标志一定要清晰，字体要够大，最好在车的挡风玻璃上面都设置 LED 显示是几路车，这样乘客很远就能看见哪路车到站了。

私家车不能紧靠公交车站台，这样可能会发生乘客下车私家车刚好启动，这样非常容易造成事故，赵代丽自己就是受害者，十年前就是这样导致腿部残疾的。

2、宋雪梅 社区退休干部

经纬 12 道街一个站台有多路车停靠，秩序混乱，有时候多路车一起来了，需要跑步到所需要乘坐的车处，有时甚至跑步都来不及。希望能够解决这个问题，方便大家乘车。

3、姜云芝 公务员

北京机场的智能信息很人性化，提示的信息很细致，给人们带来很大的方便。

哈尔滨乘坐公交有“四苦”。第一，“等车苦”无只能信息提示，不知道等多久才能等到车，有时候要等 30 到 40 分钟才能等来一趟车，夏天还好，到了冬天实在是苦，她都特意买了军勾鞋来御寒，要是有了智能信息提示，就可以根据提示信息选择其他路线乘车；第二，“乘车苦”每天高峰期，人在车上就是一张照片，她从来不拎大包上车，因为放在上边会挤到别人，放到下边会被偷，也不敢穿好鞋坐车，因为会被踩；第三，“误时苦”，等车最长一次等了两个小时零十分钟，还是冬季，把人都冻透了，到家晚上八点多，吃饭的话马上就要睡觉了，不吃吧还饿的不行，感觉每天坐车就是一场战争；第四，“找站苦”，对于固定路线，哈尔滨市民都很熟悉，但

是如果周末出游就不会找路线了，单行道很难找到公交站，而且动静车窗都是霜，很多公交又不报站，对当地居民来说找到目的地都非常困难，更不要说外地游客了。

4、付贝斯 街道妇联

已经有 7、8 年不乘或者少乘公交车，偶尔乘坐公交车是为了带孩子体验一下。建议公交车整个不在路面上跑，因为现有地上路面已经承载量不足，她说项目设计时要从长远角度来考虑，不能建成后使用十几年就废弃了。

公交车车体一定要统一，车号要显著，要有 LED 显示，很远就能看到哪路车要到站了。车内要少放广告，路线图应该在车的不同位置多设置一些，方便坐在不同位置的乘客查找，而且方向要明确。著名景点也可以在路线图中表明。

北方公交车一定都要是空调车，因为冬季寒冷车不会开窗，这样车内非常容易被传染感冒，空调车可以保暖，而且可以保证车内空气质量。

电子信息产品可以做成太阳能的。

5、张恕 教育局

私家车主有车但是其实还是愿意乘坐公交车，因为私家车也存在行车困难和停车困难。项目非常好，但是要想为百姓服务就要深入基层考察学习，钱要用到刀刃上，首先要解决“能上车”的问题。另外从细节上讲，站台不能扎堆，不同路线的车要分开停靠。私家车停车处要明确表明，交警收费要明确，宣传部门工作要到位。

6、鲁丽娜 教师

现在为什么那么多私家车，其中很大一部分是为了接送孩子上下学。季红小学等大校一到了上下学时间校门口的路上会停满了私家车，造成严重的拥堵。那么为什么家长们选择私家车接送孩子，因为孩子乘坐公交车会出现不确定什么时候到学校的问题。学校要求 7 点 40 到校，如果公交车迟迟不来，会造成孩子们上学迟到。有些乘坐公交车的孩子为了错开早高峰，6 点就出门，不到 7 点就到学校，孩子早起辛苦，同时也给学校管理造成了一定的影响。建议能不能在 7:20 前和 4:30 后设置学生专用车。

友谊路处学校多，车道宽、车速快，是否可以在学校门口设置减速带，以保证学生行路的安全。

冬季公交车内的地面上、人行道下的公交停车处都有大面积的结冰，很多老年人都会在那跌倒，很危险，能不能采取措施，让这些地方及时融冰，保证行人安全。

7、汪佳琳 社区工作者

102、103 路有一些刚刚新进的公交车，她身高 1 米 70，伸手都不方便握横梁，更不要说其他个子矮的人。所以建议采购公交车时一定要考虑周全，要方便乘客使用、乘坐。

很多时候到了陌生的地方不知道往哪个方向乘车，要来回在路两侧走才能找到需要乘坐的车

辆的站牌，能不能在道口处设置站牌告诉乘客这一侧是否有某路车，这样不用沿着路两侧一直来回寻找。

8、邵红 社区工作者

外地人拿行李坐车会占用很大地方，能不能像公共汽车一样，在车底设置放行李的空间。

附件 17 黑龙江飞翼客运有限公司座谈整理

时间：2013 年 3 月 27 日下午 2 点 30 分

地点：哈尔滨市飞翼路 16 号飞翼客运有限公司 3 楼办公室

座谈人：李晓刚经理（13945676568）

座谈内容：

根据李经理的介绍，黑龙江飞翼客运有限公司是哈尔滨市近 30 家私营公交运营公司中最大的私营客运公司，公司现有 402 台运营公交车，其中 18 台车尚未获得市内公共交通运营编码，公司拥有 64 路、66 路等 10 条公交线路，下辖 10 个车队，日均客流输送量达 30 万人次，寒冬季节则因学生放假、外出人员减少等原因有所减少；公司连同管理人员公司共有 720 名员工，其中在籍的一线公交驾驶员有 523 人。2012 年公司年营运总收入达到 3000 万余元，作为私营公司，公交车的运营仅能享受到燃油补贴，根据公司 2012 年核算的人均 1.1 元的运营成本，人均 1 元（只有 218 路票价 2 元）的票价收入使得近几年公司运营总体呈亏损局面，以公司各类车辆的维修及配件更换成本为例，公司每年用于该类后勤保障的支出均能达到 300 多万元。

2012 年，公司出现离职员工重回公司申请工作的现象，这种现象的出现一方面是因为公司一线驾驶员的全勤（严格按照工作两天休息一天的工作制度）工资已涨到 4000 元/月以上，维修工和保洁员的每月全勤工资（按工时计算）涨到了 3000~3500 元；另一方面则是由哈尔滨市近两年货运物流市场的不景气所造成。目前公司女性驾驶员的比例为 2% 左右，而这可能与公司每天 12 个小时左右的工作小时数有关。

在交通事故方面，由于冬季路面非常滑等原因，公司近几年平均发生的各类交通事故达到每年 200 起左右，在交通事故责任认定方面，公司往往承担 80%~90% 左右的赔偿责任，冬运期间该比例则会达到 100%，确保公司员工可以安心工作。

就公司运营车辆来说，公司拥有的 402 台运营车辆可以分为低端、中端和高端 3 种类型，其中高端车主要是 218 路，每台公交“裸车¹¹”的价格在 43 元左右；64 路、66 路、82 路、91 路、94 路和 369 路公交车的“裸车”均价在 20 万元左右，属于低端类型公交车；68 路和 86 路等公交线路则属于中端类型公交车，每台“裸车”的平均价格约为 35 万元。目前公司天然气公交车和柴油公交车的拥有量比例大约为 2:1。此外需要指出的一点是，公司现在用的 400 多台公交车的车载 GPS 系统多为“置换¹²”设备，该系统不仅耗电量较大，而且在功能上仅具有报站功能，尚无法实现远程指挥和调度功能。

在公交运营的准时率和投诉率方面，受交通拥堵和冬季降雪影响，公司车辆的准点率目前很难保证，受晚点影响公司效益亦受到影响；此外，公司设立了专门的投诉电话 88001886，而且各公交线路上运营车辆内外均留有车队队长的手机号码，以备乘客随时反映各类公交问题。

最后，在公交专用道的铺设方面，李经理希望对于有辅道的公交优先走廊应该设计成路中式公交专用通道，并借鉴济南等地区港湾式公交站台的建设经验，将“公交优先，快速公交”的决策尽快实施，并希望能够加大对“行人闯红灯”、“私家车在公交站台停靠”等现象加大治

11 “裸车”系指从公交车生产厂家取出不久，且尚未办理任何运营手续的公共汽车。

12 “置换”是指车辆内配置的车载 GPS 系统的购置、维护和保养费用由 GPS 系统所承担的广告费用来折抵。

附件 18 黑龙江龙运现代有限公司（出租车）访谈整理

时间：2013 年 3 月 29 日上午 8 点

地点：黑龙江龙运现代有限公司办公室

访谈人：万晓灵总经理

访谈内容：

万晓灵总经理首先介绍了哈尔滨市和公司出租车的基本情况。目前哈尔滨市共有出租汽车 15200 多辆，分属于全市 44 家出租车公司，出租车行业的直接行政监管部门系哈尔滨市交通局出租汽车运输管理处。就该公司来讲，公司现有出租汽车 1000 台，有出租汽车驾驶员 1870 余名，2010 年公司相应政府号召成立，成立之后仅用两年时间即成为全市功能最齐全、规模最大的“公乘公营”出租汽车运营公司，目前公司配备的油改气维修车间、加气站等均达到行业标准。就行业行政管理部门与该公司的监管合作来讲，目前出租汽车管理处已经建成了可以对包括出租车驾驶员日常表现、出租车驾驶员黑名单建设和驾驶员诚信状况等进行监管的信息管理系统，而且根据各出租车公司的要求，出租汽车管理处还将为各出租车公司配备系统登录端口，以真正促进行业管理部门和企业的互动和联系。

就公司与哈尔滨市智能公交系统建设项目的关系来看，万经理认为，公交优先走廊建设项目是与公司运营联系最为密切的子项目建设系统，因为一方面目前哈尔滨市现有的公交优先车道均允许出租车运营使用，另一方面在于哈尔滨市现有的市内道路普遍存在气温转暖以后“翻浆”现象，即在寒冬时节使用 5~6 月以后，哈尔滨城区道路经常出现路面开裂、毁损等状况，因此希望能够对三条公交走廊及其沿线的基础设施加大建设力度，建设适应高寒气候的高质量道路。

此外，针对目前的出租车运行现状，万经理认为需要在繁华路段和人行横道线附近建设必要数量的出租汽车换乘点，在建设规格上，希望这些换乘点与公交车距离 30 米左右；就过街天桥等公共交通基础建设项目来说，单就数量来讲还

有需要进一步改善的需要；就智能化建设来说，万经理认为目前通过刷公交 IC 卡来支付出租车服务费用的设想在哈尔滨还不具有可操作性，一方面是因为现有的车载系统难以识别公交 IC 卡，另一方面则源于在出租汽车内安装 POS 银行卡刷卡机尚难以实施。

最后，万经理还希望哈尔滨市智能公交系统建设项目能够将出租车企业和即将建立的公交智能调度系统、企业信息管理系统等作一个结合。对于市内的信号管理系统，万经理建议在哈尔滨等高寒城市地区，黄色信号灯和读秒器都不要取消，借此消除由于冬季路面结冰打滑和路况较差等引起的出租车和公交车运营中的出现的交通事故，对于繁华区域道路信号灯的密集度，希望能够有一个进一步的增加。