

San Mateo County
TRANSIT DISTRICT



**STRATEGIC
PLAN**

战略计划

线上社区会议

2024年5月15日



议程

1. **简介：**委员会战略计划的背景和目标
2. **制定过程：**委员会战略计划的关键意见
3. **框架草案：**战略规划框架和行动计划草案
4. **告诉我们您的想法：**征求反馈意见，确定行动计划草案的优先顺序
5. **后续步骤：**完成项目的后续步骤



简介

圣马特奥县公共交通委员会

- 圣马特奥县公共交通委员会（以下简称“委员会”）是圣马特奥县公共运输与交通项目的管理机构：
 - SamTrans 公交服务，包括 Redi-Wheels 辅助客运系统服务
 - 加州火车 (Caltrain) 通勤铁路
 - 圣马特奥县交通局
 - 101 公路快速车道
- 加州火车和交通局已经与委员会签订合约，由委员会担任管理机构

San Mateo County
TRANSIT DISTRICT



**STRATEGIC
PLAN**

什么是战略计划？

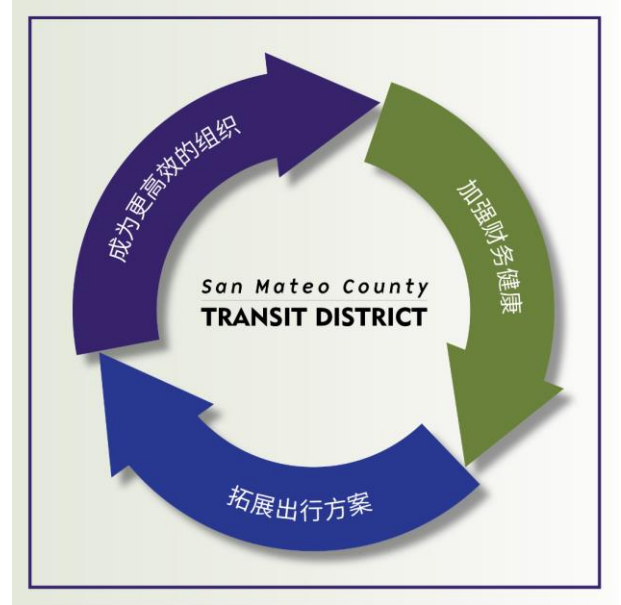
描绘未来的路线图

- 战略计划是一种实用工具，用来确定组织的发展方向以及达到这些目标而必须采取的措施
- 战略计划是一种政策指引，用来说明组织的优先事项和投资决策
- 战略计划有足够的灵活性，能够在瞬息万变的世界里适应新的机会和挑战



圣马特奥县公共交通委员会的新战略计划

- 上一个委员会战略计划于 2014 年通过，为期 5 年（2015 年至 2019 年）
- 已完成或正在实施 SamTrans 2018 商业计划
- 投资计划（资本改善计划和 W 议案）需要长期战略指导
- 需要适应不断变化的出行模式和劳动力趋势



什么是委员会战略规划？

目标

- 为委员会及其项目提供战略方向
- 保证委员会的计划、项目和服务相互配合，实现共同愿景
- 为 W 议案预算投资和资本改善计划 (CIP) 提供指导

范围

- 委员会是用人单位
- 委员会是管理机构，负责监管共享服务

不包括

- 加州火车、交通局、快速车道联合权力机构的服务愿景或投资



委员会如何使用战略计划?

- 各部门携手合作，达成战略计划中确定的共同愿景与价值追求
- 投资开展项目和举措，**改善**圣马特奥县的**公共交通客运服务**，为员工提供**更好的工作场所**
- 委员会将跟踪并衡量实现战略计划目标的进度

改善乘客体验，提升乘客忠诚度

提升公共交通客运服务和可靠性

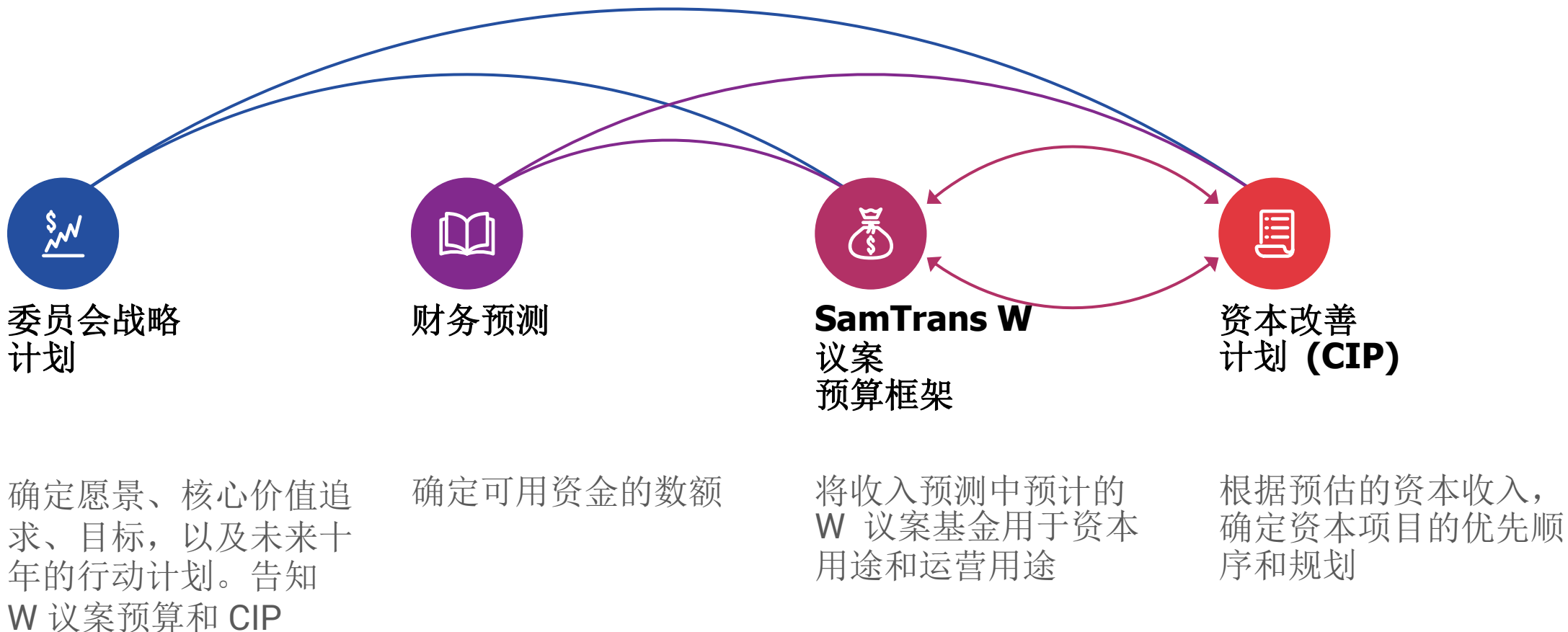
促成更多内部合作

改善员工体验

与其他交通机构合作

投资创新型出行方式

项目组成部分



在所有项目组成部分中融入可持续发展和复原力

委员会战略计划的 制定过程和关键意见

战略计划制定过程



交通趋势分析

影响出行的趋势



- 远程办公和人们不愿乘坐公共交通的情绪，使乘客数有所下降
- 与疫情前相比，非高峰期的出行人数有所增加

发展趋势



- 预期未来的发展将集中在 El Camino Real 沿线和湾畔社区

全国和地区的公交乘客数趋势

- SamTrans 乘客数的恢复速度超过了其他地区和全国的乘客数恢复速度
- 在湾区，公交乘客数在新冠肺炎 (COVID) 疫情爆发之前就有所下降
- 公交乘客数的恢复速度超过了其他公共交通客运方式的乘客数恢复速度



我们如何让委员会员工参与进来？

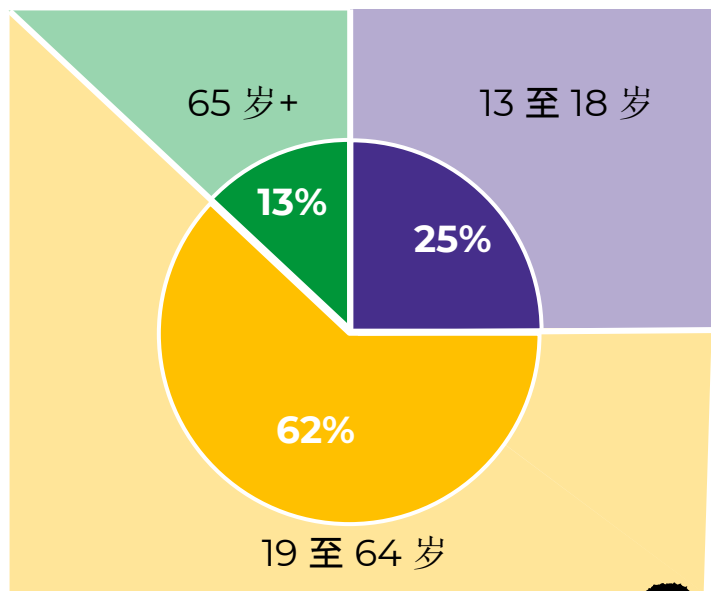
员工通过以下方式分享他们的想法：

- 深入调查（回复率 40%）；
- 两轮部门访谈
- 南北基地和中央办公室举办面对面活动
- 在每月例会和全员大会上演讲
- 与公交运营人员和机械师开展意见听取活动

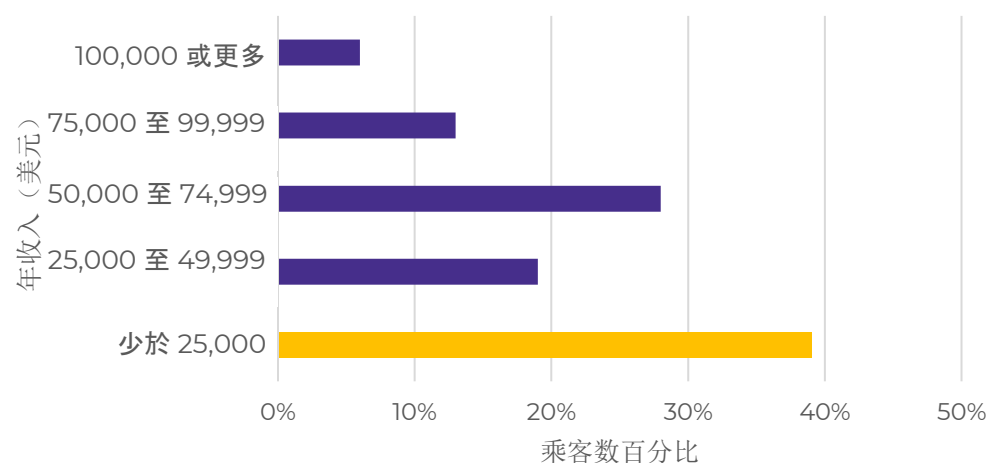


SamTrans 乘客的人口统计数据

SamTrans 乘客（按年龄划分）



SamTrans 乘客（按收入划分）



主要的家庭语言：

- 西班牙语 (37%)
- 他加禄语 (16%)
- 粤语 (4%)
- 国语/普通话 (3%)

大多数 SamTrans 乘客每周至少乘坐 4 次公交



来源：2021 年 SamTrans 三年调查



SamTrans 乘客预期



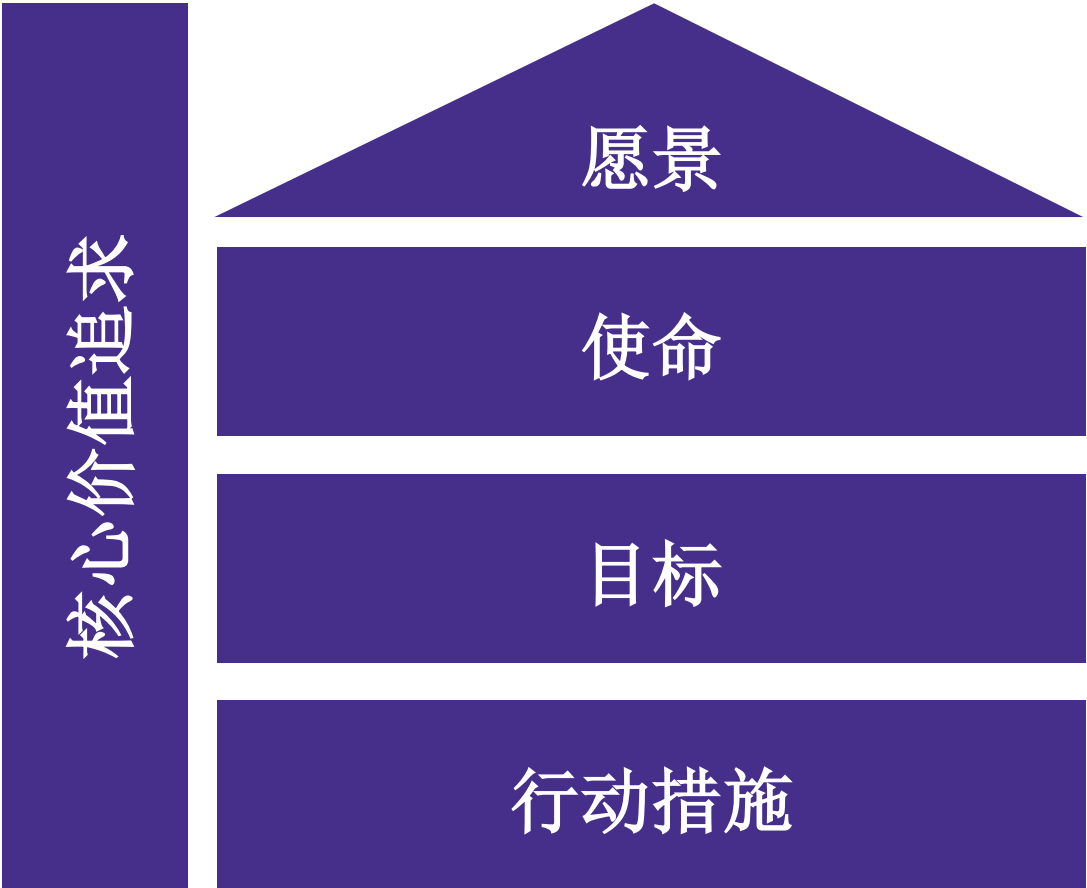
乘客希望 SamTrans 改善乘车体验

- 根据重塑 SamTrans 计划和公交站改善计划 (BSIP) 指导新项目
- 为乘客提供舒适、有丰富资讯、有尊严的乘车体验：
 - 实时到站数据
 - 座位方案
 - 照明



概述： 委员会战略计划框架草案

战略计划框架



愿景和使命宣言的草案

愿景

委员会为圣马特奥县居民和社区提供卓越的出行体验。

使命

携手革新出行方式，打造更公平、更加可持续发展的地区。



核心价值追求草案

公平

为社区和员工提供平等的
的生活和发展机会

卓越

承诺为乘客提供高品质的
服务，对员工进行投资，
保障我们未来的财务健康

创新

追求和支持新兴事物，
冒险时深思熟虑，适应
不断变化的环境

合作

建立信任，换位思考，
团队协作以及与外部合
作伙伴合作

安全

培养重视员工和乘客安
全与福祉的文化

可持续发展

为当地的机构和人民打
造可持续发展、坚韧的
未来环境



目标

1 更优质的出行

2 卓越的乘客体验

3 首选用人单位

4 负责任的领导方式

5 完善的管理

6 集体协作





告诉我们您的想法！

浏览接下来的几张幻灯片时，请想一想…

- 哪项行动措施对您最重要？
- 哪项最不重要？
- 是否有所遗漏？

目标：更优质的出行

拓展和投入可持续的交通方案，更好地满足出行需求，减少排放，提升公平性。



更优质的出行行动措施

提升和拓展现有的 SamTrans 服务

- ❑ 投资新建或改进 Dumbarton 和 El Camino Real 沿线的公共交通客运服务
- ❑ 根据新的出行方式调整 SamTrans 服务，为居住在公平优先区域的乘客提供更多服务
- ❑ 评估按需服务，并在必要时升级服务
- ❑ 投资建设和维护基础设施，保证高质量提供 SamTrans 服务

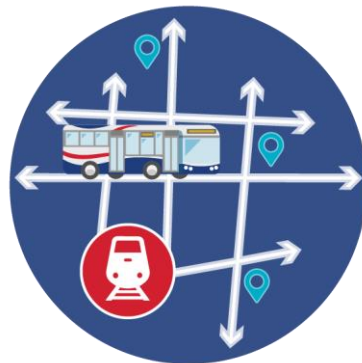
更优质的出行行动措施

试验新的服务方式，应对不断变化的交通环境

- ❑ 研究票价政策，提升公平性和乘客体验
- ❑ 开展下一次全系统服务分析
- ❑ 开展试点项目，提升 SamTrans 辅助客运系统服务
- ❑ 开展出行钱包概念试行研究，提供通用基本出行服务

目标：卓越的乘客体验

提供卓越的公共交通客运服务，吸引乘客、培养忠诚度、加深信赖。



乘客体验行动措施

改善公共交通客运和辅助客运系统的乘客体验

- ❑ 改进与乘客之间的实时沟通（公共交通客运延误或故障通知）
- ❑ 为乘客提供高品质的实时公交到站信息（公交到站时间）
- ❑ 改进网站、移动应用程序和指示牌
- ❑ 与利益相关方合作，坚持公共交通客运优先原则，开展公交站提质项目
- ❑ 试点带薪大使项目，提升乘客体验

乘客体验行动措施

建立信任，提升乘客忠诚度

- ❑ 建立乘客奖励计划
- ❑ 定期开展乘客调查，收集数据，传达相关变更情况
- ❑ 推崇重视安全的文化
- ❑ 在受天气严重影响的时段，提供互助措施和免费票，应对天气对乘客的影响

您觉得这些行动措施怎么样？

- 哪项对您最重要？
- 哪项最不重要？
- 是否有所遗漏？

后续步骤

后续步骤

2024 年春季:

利益相关方和
公众意见

2024 年秋季:

SamTrans 理事
会审查是否通过

2024 年夏季:

制定委员会战略
计划草案



San Mateo County
TRANSIT DISTRICT



**STRATEGIC
PLAN**

谢谢!

schultzc@samtrans.com

