“友爱在车厢”四十载 广州公交把“文明”开成全城风景线

公交车厢是城市流动的文明窗口。1986年,广州以5路线三台标兵车携手12家沿线单位发起“友爱在车厢”活动,在全国率先开启公共交通行业精神文明建设先河。四十年来,广州公交集团把“友爱”从一句倡议做成一套标准、一张网络、一种城市温度。从率先推行“前上后下”“无人售票”,到开通公交地铁接驳线、投放无障碍公交、开放线路供导盲犬实训,“友爱”的边界由公交拓展到站场、社区、地铁,“友爱在医院”“友爱在学校”“友爱在商场”等文明实践遍地开花。“全国文明单位”“全国精神文明创建活动示范点”“全国工人先锋号”等荣誉见证品牌的成长;“广州式让座”“广州式排队”成为了文明广州最闪亮的名片。

■新快报记者 王彤 通讯员 公交宣

标准先行:让文明可量化、可执行

迈入新时代,文明建设从向外倡议转向向内提质。广州公交集团以“情暖车厢 友爱同行”“这厢有礼”为抓手,明确“礼貌来应答、停稳再开门、安全稳起步、观察再转向、主动让行人、车长我至叻”六大核心服务标准,以情景培训、实操演练、车厢微课堂常态化推动规范内化为驾驶习惯。今年9月启动全市公共交通行业“文明行车 微笑服务”品质提升专项行动,向全行业驾驶员发出倡议,构建“6+3+5”服务提升体系,累计开展服务礼仪、安全行车培训702场次,2300多台公交车滚动传播文明标语;215条线路试点“准点发车”三屏同亮,“乘客先上车”因地制宜覆盖216个总站,6024台车辆、143个场站完成双语标识优化,广交会期间开设定制专线、双语导乘和多语种车内导览,自制“友爱在车厢”AI公益视频在全市公交、轮渡、地铁电子屏刊播,让服务“可预期、有温度、无国界”。

服务延伸:从“移动车厢”到“城市驿站”

广州公交集团把服务场景从“移动车厢”延伸至场站空间,打造便民惠民的城市驿站、基层文明实践站点。

茶滘路总站增设人车分流智能道闸,有效降低穿行风险,让“人找车”变成“人等车”;南田路总站打造深绿色主题候车廊,顶棚宽敞通透,长凳配备齐全;革新路(光大花园)总站建成“党群服务站+智慧站务房+户外劳动者爱心驿站+心晴驿站”的“四站合一”示范点,既是市民乘客的候车点,又是环卫工人、快递小哥的“暖心港湾”。同时,坚持“开门办公交”,举办公交开放日和企业开放日活动,招募“文明出行体验官”、聘任乘客监督员,推行“一线工作法”,开发“巴士随手拍”小程序,畅通群众反馈渠道,实现问题闭环管理;联动越秀区新时代文明实践中心开展文明出行引导,将公交场站纳入“门前三包”管理体系,打造文明宣传、基层共治的重要阵地。



■地铁快巴。

多元供给:从“单一运力”到“精准服务”

广州公交集团加快转型升级,构建“地铁快巴+网约公交+适老化服务+文旅专线”多元服务矩阵,以精准优质供给,丰富文明出行内涵,助力城市高质量发展。

“地铁快巴”精准服务通勤,43条快巴线路覆盖30个地铁站点,服务市民超430万人次,国际金融城平均步行接驳时间由23分钟压缩至8分钟。“网约快巴”10分钟响应,覆盖黄埔、荔湾、白云、南沙近60平方公里,知识城拼成率95%以上、平均等候约7分钟、累计服务超28.8万人次;老人卡、学生卡、羊城通“一刷即约”,出行更省心、更便捷。自动驾驶赋能智慧出行,运营全国最大规模自动驾驶公交项目,目前配置L4级自动驾驶巴士150辆,开通示范线路34条,服务超142万人次,运行里程超290万公里,保持零安全责任事故记录。“巴士+”赋能美好生活,“粤陶巴”、文旅专线、观光巴士、铛铛巴士串联城市地标,融合美食、文旅、演艺,累计服务数十万游客;“公交+文化”孵化“双城童话”IP,将孩子的诗搬上70余条线路、500多辆车,打造“诗意车窗”“诗歌巴士”,为乡村振兴注入文化动能。

四十年前,一句倡议开启羊城公交文明先河;四十年后,这份“友爱”已沉淀为覆盖全城的服务网络。40周年主题展览、“友爱之声”、诗歌绘画征集活动相继推出,“全域无人场景创新计划”稳步推进,“广州经验”持续向外输出。未来,广州公交集团将坚守“人民公交为人民”初心,持续擦亮“友爱在车厢”品牌,为广州建设更高水平文明城市、推动城市高质量发展贡献公交力量。

“友爱代言人” 接力守护四十年温情

1986年,一句“友爱在车厢”的倡议在广州公交响起,从此,十米车厢成为传递城市文明的流动窗口。四十年薪火相传,四代人接续奋斗。我们以“十年一代表”为脉络,选取四位先进典型代表——他们中有起步年代的探路者,有跨越世纪的坚守者,有新时代的奋进者,也有当下的追光人。

●起步探路者

刘秀娟:

播撒火种,开启车厢友爱之约



“有问必答、老幼必扶、有困难必帮、有遗留物必送。”短短四句,刘秀娟牢牢记在心里,当成行车路上不可动摇的承诺。

刘秀娟把车厢当成自己的家,她与线路伙伴拿出5路线荣获省五一劳动奖所获得的奖金,跑到批发市场挑选纸扇,并系在车厢扶手,这就是后来被市民念念不忘的“真情扇”;自掏腰包买来挂钩,方便乘客放置沉重物品;在车上备好卫生箱,以备乘客突发不适之需。沿线单位开展换位体验,刘秀娟走进南方大厦站柜台当售货员,有时一站就是一整天,她懂得各行各业都藏着不为人知的辛苦。回到方向盘前,她更愿意多等几秒、多一句安抚。

随着活动出圈,“友爱在商场”“友爱在车间”相继涌现。刘秀娟凭着日复一日的坚守及优质服务,获颁全国五一劳动奖章。

●世纪坚守者

周培元:

锐意革新,拓宽温情服务边界



随着广州落地“前上后下”、无人售票等举措,“友爱在车厢”由文明倡议迈向服务提质之路。时任广州市第一公共汽车公司负责人周培元,牵头组织并推动了这场改革。

周培元以硬件升级赋能友爱服务:引入环保车型,率先在公交12路试点液化石油气,成为国内公交“油改气”探索绿色出行的先行者;在公交133路开展无障碍公交服务,贴心保障特殊群体出行。迈入新世纪,他推动“友爱在车厢”适配广州“两个适宜”建设与全国文明城市创建,牵头搭建起一套完备的文明礼貌服务规范。这十年,“友爱在车厢”逐步形成常态化、标准化的文明服务体系,催生“广州式排队、广州式让座”的城市风景。

●时代奋进者

肖婉华:

畅通渠道,架起友爱连心热线



肖婉华面容温和、笑意常在,很少有人知道,她曾挺身而出勇斗歹徒,是全国“见义勇为好司机”。

肖婉华的公交之路几经转变:从车厢乘务员到手握方向盘的公交司机,最终成为倾听民声的客服带头人。2009年,她挑起客服中心管理重担,潜心钻研精细化管理,打磨乘客诉求处置流程,带领团队实现投诉按期回复率100%,一次回访满意率稳定超95%,二次回访满意率达100%,树立起公交客服标杆。

她以客服工作为支点,对内营造互助暖心的团队氛围,弘扬爱岗敬业、服务群众的职业道德;对外引入乘客监督,常态化开展公交开放日活动,搭建共建共治共享的公交温情社区。

●今朝追光人

高日盛:

接续传扬,书写“这厢有礼”友爱新篇



广东省五一劳动奖章获得者、旅游观光1路线长高日盛,扎根公交一线23载。身为线长,他扛起传帮带责任,带头践行“123这厢有礼”服务工作法,开设沉浸式情景课堂,引导线路伙伴把服务手势、暖心敬语化作自然习惯,让有礼之风扎根车厢。

他将“安全就是效益”刻进行车日常,苦练防御性驾驶,累计安全营运里程达57万公里,是行业里公认的技术能手。面对全运会、广交会等重大保障任务,他挺身而出,以一丝不苟的姿态圆满完成使命。技能赛场之上,他奋勇争先,摘下广东省公交驾驶员主动控制安全驾驶技术职业技能竞赛桂冠,获奖之后毫无保留分享心得,带动整条线路共同成长。