友爱在车厢
GUANGZHOU 1986–2026

四十载友爱接力 小车厢涵养大文明

广州公交“友爱在车厢”品牌建设四十年纪实

文/严艺文 公交宣 图/受访方提供

公交车厢，是城市流动的文明窗口，也是城市精神文明建设的前沿阵地。在广州，1.8万余名公交驾驶员每天穿梭于大街小巷，朝迎晨光、暮送晚归，在保障城市高效运转、护航民生出行的同时，持续播撒文明种子、传递城市温度。

自1986年广州率先在全国倡导“友爱在车厢”活动以来，这份约定已跨越四十载春秋。作为这项活动的传承者与践行者，广州公交集团持续深化新时代“友爱在车厢”内涵，将文明礼让、安全驾驶、人文关怀深度融合城市高质量发展大局，把“友爱”从一句问候，做成一套标准、一张网络、一种城市温度，绘就羊城民生幸福与城市文明共生共荣的动人底色。



广州公交集团开通“地铁快巴”

1 温情接力：从一声倡议到一张名片

1986年的广州，改革开放，春潮涌动，“乘车难”却是一道真实的民生考题：车少人多，车厢拥挤，秩序难以维系。广州以5路线的三八红旗车、共青团号车、青年突击队车三台标兵车为纽带，携手12家沿线单位发起“友爱在车厢”活动，倡导“文明乘车 当文明乘客”。

1986年11月，“友爱在车厢”活动发起后，羊城晚报率先大力在头版报道，让“友爱在车厢”能够更广泛地为社会公众所知晓。随后，三百多家单位积极响应，八十多万职工干部家属踊跃参与，“友爱在医院”“友爱在学校”“友爱在商场”等系列文明实践遍地开花——文明的火种从十米车厢出发，蔓延到城市各个角落，开启了公共交通行业文明建设的先河。

迈入新时代，文明建设从向外倡议转向向内提质。广州公交持续迭代出行服务，从率先推行“前上后下”“无人售票”，到完善一整套文明服务规范；从开通公交地铁接驳线、投放无障碍公交，到打造“123，这厢有礼”服务方法、开放线路供导盲犬实训……标准化服务与城市服务名片成为新的主线。

品牌成长始终与城市文明建设同频共振。1996年“友爱在车厢”十周年，市委宣传部、市文明办将“友爱在车厢”十周年系列活动纳入‘96系列公民教育活动，在全市开展。2006年“友爱在车厢”二十周年，市文明办、市交委发出“新广州、新和谐”倡议，“友爱在车厢”正式升格为城市名片。2016年“友爱在车厢”三十周年，广州公交联合教育、卫健、共青团等多部门开展近30项“友爱羊城 幸福广州”跨界文明实践活动，携手京沪津等地公交同行推出《友爱相伴》MV，彰显公共交通行业引领文明出行的责任担当。

四十年传承，“友爱”的边界不断拓展：空间由一节车厢拓展至场站、社区、地铁，主体由司乘人员拓展为多方共建，内容由礼仪倡导拓展为关爱驾驶员、低碳出行、文化普惠，构建起全场景文明出行格局。广州公交“友爱在车厢”活动及其发源地5路线先后荣获“全国精神文明创建活动示范点”“全国工人先锋号”“全国文明单位”，入选“广州市社会主义精神文明建设十件大事”“广州改革开放十大成就”……荣誉见证了品牌的成长，而“广州式让座”的温情、“广州式排队”的秩序、“靠右行、慢慢开”的礼让，以及无数个微笑服务的瞬间，温暖了南来北往的乘客，营造了共建共享的文明出行氛围，让“友爱在车厢”从一句倡议，变成广州城市文明一张闪亮名片。

2 标准先行：从“经验驾驶”到“规范服务”

“您好，欢迎乘车”“早晨，慢慢嚟”……一声声问候，是“广式服务”的名片，也是文明出行的具象化表达。

近年来，广州公交集团聚焦服务提质，以“情暖车厢 友爱同行”“这厢有礼”服务品牌建设为抓手，把“友爱”精神具象化为可量化、可执行的工作标准，以标准化建设引领文明行车、微笑服务。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”6大核心示范性服务工作标准，通过情景培训、实操演练、车厢微课堂等方式常态化培训，推动文明规范内化为驾驶员的日常习惯。

今年9月，广州公交集团以“友爱在车厢”活动四十周年为契机，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，推动公交服务从“满足出行”向“美好出行”跃升。制定公交驾驶员文明服务规范，向全行业3.1万名驾驶员发出服务品质全面升级倡议，构建“6+3+5”服务提升体系，全年累计开展服务礼仪、安全行车专题培训702场次；发布“文明行车 微笑服务”标语，在2300多台公交车滚动传播文明出行理念。

文明细节持续落地。215条线路试点“准点发车”车头、车身、车尾三屏同亮；“乘客先上车”因地制宜覆盖216个总站；6024台车辆、143个公交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等，让出行服务变得“可预期、有温度、无国界”。专项行动开展以来，“友爱在车厢”相关报道超200篇次，公交出行创新业务宣传报道全网阅读量超100万，以一车一线的文明示范，带动全社会文明出行共识持续深化。

3 人文关怀：从“要我安全”到“我要安全”

公交驾驶员是城市公交服务的核心力量，也是流动文明窗口的守护者。没有内部满意的职工，就没有外部满意的乘客；只有让驾驶员感受到温暖，才能把温暖传递给乘客。

广州公交集团首创“医疗服务+信息化+管理”三位一体的身心健康管理体系。除常规年度体检，还与医院专业科研团队合作引入心理健康筛查，定期开展健康主题讲座、中医理疗、EAP心理关爱团辅，推行“面对面、见到你、有温度”的安全服务管理模式；发布行业首部《公交驾驶员职业健康保护指南》，开通绿色就医通道，升级“心晴巴士”服务平台，把关爱落到实处。

今年5月20日为驾驶员关爱日，广州公交集团创新打造“家书巴士”，将驾驶员家属的亲笔家书搬进车厢，以亲情凝聚文明初心。安全生产月开展“穿‘粤’时光·家暖同行”企业开放日系列活动，推行“家企联动”，变“刚性约束”为“柔性赋能”。同时，依托“巴士大学堂”打造“点单式”多元化定制培训，涵盖服务礼仪、应急医疗救护、心理疏导、文明服务等实用课程；通过技能竞赛、风采展示，“微笑服务大使”“安全行车超百万公里驾驶员”等评选，拓宽驾驶员成长通道，增强职业荣誉感，激励广大驾驶员当好文明出行的示范者、传播者。



1986年11月，羊城晚报率先大力在头版报道“友爱在车厢”活动


5路线员工向全国劳模、北京公交优秀乘务员李素丽（右三）学习并交流公共服务体会


广州公交驾驶员面带微笑传递出行温情

4 服务延伸：从“移动车厢”到“城市驿站”

广州公交持续拓宽服务边界，把服务场景从流动的“移动车厢”，延伸至固定的站台、总站空间，把公交场站打造为便民惠民的城市驿站、基层文明实践站点。

荼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”；完善站台雨亭、候车座椅，进一步提升候乘的安全性和舒适性。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，既是乘客的候车点，也是环卫工人、快递小哥的“暖心港湾”。加宽的座椅、遮阳挡雨的顶棚、方便老年人出行的无障碍设施……一桩桩细微改造，蕴藏着公交服务扎根民生的细腻温度。

与此同时，广州公交集团坚持开门办公交，深化多方协同共治。面向社会招募“文明出行体验官”、聘任乘客监督员，推行“一线工作法”、上线“巴士随手拍”小程序，畅通群众反馈渠道，实现问题闭环管理；举办公交开放日，邀请媒体、街坊代表走进公交阵地，试乘自动驾驶巴士与铛铛巴士，参观公交文化展厅，直面企业负责人建言交流；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，深度参与爱国卫生、城市环境治理，让公交既是城市流动风景线，也是文明宣传、基层共治的重要阵地。

5 多元供给：从“单一运力”到“精准服务”

顺应市民出行需求，广州公交集团加快转型升级，构建起“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。开通43条“地铁快巴”线路、覆盖30个地铁站点，服务市民超430万人次；线路辐射5公里范围、高峰时段5分钟一班、站点距离地铁出入口不超50米，精准覆盖写字楼、大型社区、校园接驳场景。其中国际金融城平均步行接驳时间由23分钟压缩至8分钟，相关创新业务宣传报道全网阅读量超180万。

“网约快巴”10分钟响应到位。市民线上预约下单，系统根据客流自动规划行驶路线、设置上下车点，实现“非定线、非定站、即时响应”。在黄埔、荔湾、白云、南沙四区，服务覆盖近60平方公里。其中知识城片区拼成率稳定在95%以上，平均等候约7分钟，累计服务超28.8万人次。站点加装线下终端，老人卡、学生卡、羊城通“一刷即约”，“不设门槛”的设计让出行更省心、更便捷。

适老化服务持续升级。结合全市每日42万人次老年人出行需求，广州公交集团开通建设街颐康日托定制专线，这是广州首条专门服务长者日间照料的公交专线，用专属线路打通社区与养老站点的出行通道，成为连接老年群体的暖心纽带。

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+”不断拓展文明传播边界。全国首台观光餐饮双层巴士“粤陶巴”、“如约华厦，印象广州”文旅专线、观光巴士四大主题线路、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，在出行途中讲好“广州故事”；“公交+文化”融合创新孵化“双城童话”文化IP，将翁源、广州两地少年诗歌搬上70余条线路、500多辆车的“诗意车窗”，12辆“双城童话号”诗歌巴士投入706路等线路运营，公交车成为流动美育空间，为乡村振兴和“百千万工程”注入文化动能。

四十年前，三台标兵车从5路线驶出，一句“友爱在车厢”的倡议，开启了羊城公交文明服务的先河；四十年后，这份跨越岁月的“友爱”，已沉淀为一套标准、一份承诺、一张覆盖全城的公交服务网络。

今年，四十周年主题展览、复刻的5路标兵车、“友爱之声”全民报站征集相继推出，友爱在车厢的“广州经验”持续向外输出，“全域无人场景创新计划”稳步推进。未来，广州公交集团将持续践行“人民公交为人民”的服务宗旨，以公交车厢为文明主阵地，持续擦亮“友爱在车厢”品牌，深耕文明出行培育，用心用情办好民生出行实事，为广州建设更高水平文明城市、推动城市高质量发展持续贡献公交力量。