

“卷美貌”“卷心意”“卷服务”

延安公交何以这样“卷”

记者 郑鹏 叶四青 孙艳艳



● 红灯笼、红旗等元素装扮的红色爱国主题K208路公交车,营造喜庆热闹的氛围

● K212路公交车“童话车厢”的车厢尾,是对延安和乘客的满满祝福

SHENYAN

用深度丈量延安

深延

与民同行「卷」出舒心

叶四青

近日,延安“卷美貌”“卷心意”“卷服务”的“三卷”“网红”公交车不断涌现和走红,司机将舒适与舒心作为第一追求,真正践行了公共交通为人民的服务宗旨。

这一现象的出现,首先与延安推行空调公交车票价一元制直接相关,在上市相关政策和经济扶持下,公交公司出台以乘客人数考核绩效,摒弃了单纯以车辆盈利定绩效,改变了之前司机视经济效益为第一、只“卷效益”的局面,司机开始主动回应市民关切。其次,与延安坚持文明城市创建密切相关,公交车司机、乘客等道路交通参与者主动参与创建,以文明服务者和文明乘客的姿态互相理解支持,让车厢里涌动的文明味道愈发馨香。司机和乘客以“投我以桃,报之以李”的心理互相理解肯定和支持,不少乘客用晒照片、晒视频形式,引发更多人参与讨论和互动,让司机服务群众的“高热量”升腾为网友热议公交服务的“高流量”。

作为三山两河夹缝中的城市,延安与山争地,而道路通畅顺达是广大人民群众的心中关切,要继续把构建便捷、绿色、经济的城市公共交通服务体系当作重要工作去抓,聚焦市民出行堵点、痛点、难点,因地制宜、因地施策,积极解决城区出行难、停车难等问题,务求取得实效。要加强对公交车司机、出租车司机等公共交通道路服务者的关注关爱,通过奖惩、学习等制度建设,提升他们的安全感获得感幸福感,引导大家在岗位上积极奉献,为提升城市品位贡献力量。要弘扬延安精神,肥沃文明土壤,进一步深化文明城市创建,大力宣传文明驾驶、文明乘客相关知识,让文明理念深入城市肌理、群众心中,让每个车厢都奏响文明和舒心交相辉映的交响乐章。

春日的延安,处处涌动着蓬勃的生机。在这万物勃发的时节,延安的公交司机们开启了一场别开生面的“春卷”行动——不是包春卷,而是在公交服务上展开了一场比拼赶超,精心勾勒出一幅幅温暖人心的城市出行新画卷,用满满的创意与温情,为市民的出行增添了一抹亮丽的色彩。

1 创意装扮,点亮出行梦幻之旅

踏入一辆K212路公交车,仿佛瞬间穿越到了一个梦幻般的童话王国。车厢内,一只抱着刷卡器的粉红熊憨态可掬,它那温暖的笑容仿佛在轻声说着:“欢迎乘坐,愿你拥有美好的一天。”栏杆上,小兔子和大熊猫紧紧依偎,它们那萌萌的模样,仿佛在向每一位乘客热情地招手致意。车厢顶部,大雁造型的装饰随着车辆的行驶轻轻摆动,宛如一群灵动的鸟儿在空中自由翱翔。一圈粉红的樱花从车厢顶部优雅地延伸至尾部,散发出温馨而浪漫的气息,让人仿佛置身于春日的樱花雨中。

这样的奇妙变化,并非K212路公交车的独有风景。从去年开始,延安的公交车仿佛在一夜之间集体“变美”,宛如一群丑小鸭蜕变成了美丽的天鹅。K11路化身为向日葵主题公交车,那一朵朵金黄的向日葵,向着阳光绽放着灿烂的笑容,传递着积极向上的力量;K208路挂满了红灯笼和红旗,在行进中轻轻摇曳,营造出喜庆热闹又温馨的氛围;K28路则被紫色喇叭花藤环绕,美不胜收。乘客们纷纷惊叹:“为啥车辆突然变美了?”这背后,隐藏着公交司机们对乘客深深的关爱与用心。

32岁的马轻,是K212路的司机,也是两辆K212“童话车厢”的打造者。他身材高大魁梧,外表看似粗犷,内心却住着一个温暖细腻的小男孩。2025年5月,他在西安参加比赛时,偶然看到有人用哆啦A梦装扮公交车,那一刻,一个奇妙的想法在他心中悄然萌生:打造一辆好看又治愈的公交车,让乘客们在出行途中也能感受到快乐与温暖。11月,收到朋友赠送的两包玩偶后,他仿佛找到了开启梦幻世界的钥匙,开始在网上精心挑选其他配饰,一点点地装扮自己的车厢。从玩偶的摆放位置到装饰的颜色搭配,他都反复斟酌,力求做到尽善尽美。如今,这两辆公交车已经变成了孩子们心中的童话世界,也赢得了无数乘客的赞美与喜爱。

“如果你难过、压力大,我希望你得到宁静和放松;如果你开心,我想你在我车上更快乐。”马轻朴实的话语中,蕴含着他对乘客深深的关怀。他希望通过车厢的装扮,为乘客提供情绪价值,让他们在忙碌的生活中找到一片宁静的港湾,让每一次出行都成为一段美好的回忆。

而会写诗的“网红”公交车司机冯海明,则选择了红色爱国主题来装扮他的K208路。红色小灯笼和小国旗错落有致地挂在栏杆两侧,显得格外鲜艳夺目,营造出喜庆热闹又温馨的氛围。冯海明深情地说:“有国才有家,我想通过车厢的装扮,传递爱国爱家的情感,祝福大家好事多多,勇敢奋斗。”除了车厢的装扮,冯海明还在司机座位后的挡板上挂上了小筐,里面装着瓶装水、纸等物品,还挂着药包和装满零食的袋子。他说:“人出门在外,都会遇到各种特殊状况,我把能想到的都考虑到了,这些东西是给乘客备的,万一出现意外情况,就能用上。”他的细心与周到,让每一位乘客都感受到了家的温暖。



▲ K212路公交车司机周院英正在整理车上的玩偶

2 政策引领,激发服务内生动力

这些公交车的走红,并非偶然,而是延安公交服务升级的一个生动缩影。延安公共交通有限责任公司新城区分公司综合科科长崔宏琴对同事们的“卷心意”行动并不感到惊讶。她说,她的这些同事,每天出车前都会对爱车进行仔细地擦擦洗洗,仿佛在呵护自己的孩子一样;主动要求乘客给老幼病残孕等群体让座,等老年人坐下扶好后才开车,用实际行动诠释着尊老爱幼的传统美德;冬季来临前,还会早早地备好小垫子,让乘客在寒冷的天气里感受到温暖。这些温暖的小细节,背后是整个团队在“卷服务”,他们用自己的行动诠释着对乘客的关爱与责任。

2025年,在上市政策的支持下,延安市区所有公交车更换为空调车,票价实行一票制,成人票价调整为1元,中小学生在享受半价优惠,教育专线全民免费乘坐。这一变化,不仅降低了市民的出行成本,让更多的人能够享受到便捷的公共交通服务,也提升了公交车的服务品质,让乘客在舒适的环境中出行。

“政策施行后,单位核算驾驶员绩效的方式也变了。”崔宏琴介绍说,“以前主要根据总收入定绩效工资,现在则根据总客流定绩效工资。”这一变化,看似简单,却蕴含着深刻的意义。它让驾驶员们更加注重社会效益,把更多心思放在服务乘客上。单位要求公交车司机把车跑好,班次多一点,拉更多的乘客,同时服务一定要跟上,尽可能帮助乘客解决遇到的问题。在这一政策的激励下,驾驶员们的工作心态发生了积极

► K212公交车车上挂件“富的流油”,表达了对市民的美好祝福

变化。崔宏琴惊喜地发现,接到的乘客投诉少了,自费给公交车买垫子、丰富车厢氛围的司机多了,给司机们送锦旗的乘客也多了。这一系列的变化,如同一幅幅温暖的画面,展现了延安公交服务升级带来的喜人成果。

付丽成为K11路的“网红”公交车司机,她的领导、延安公共交通有限责任公司第一分公司负责人孙琪对此并不感到意外。在整个单位“卷服务”的大环境下,会有越来越多细心有心的公交车司机被更多“有心之人”精准挖出并给应有赞美。孙琪认为:“随着延安文明城市创建的持续深入,司机乘客的素质都在显著提高。乘客不文明行为大量减少,驾驶员的工作环境整体向好,这也激励着驾驶员更好地服务群众。同时,市上更加关注公共交通出行,其实是对公共交通服务者的莫大鼓励。我们会进一步增强服务意识,弘扬延安精神,把汗水洒在工作岗位上,为市民提供更加优质、便捷的公共交通服务。”



▼ K11公交车车厢尾布置了“心愿贴”区,贴上了小朋友写下的各种心愿

3 人文关怀,彰显城市发展理念

K212路公交车从延安大学新校区校园内始发,接上活泼可爱的大学生和新城多个小区的市民乘客,驶向人气和烟火气爆棚的双拥大道。车厢内,乘客们纷纷表达着对这趟“童话车厢”的喜爱。

“喜欢这辆车,感觉回到了无忧无虑的童年时代。”19岁的大学生郭亚庆望着头顶的一只大雁造型装饰,眼神中充满了憧憬与向往,他想到了“天高任鸟飞”的美好未来,仿佛在这小小的车厢里,看到了自己广阔的人生舞台。

在杨家岭南苑公交站,8岁的小朋友李怡冉被奶奶牵着上了车。“喜欢这辆车,上面有我喜欢的各种玩偶!”李怡冉眼睛“骨碌碌”地在毛绒玩具上滑动,欢快地叫着各种玩偶的名字,那清脆的声音如同银铃般在车厢内回荡,给车厢增添了一份童真与欢乐。

“嗯!是我们喜欢的样子!”乘客们纷纷表示。延安大学宣传部副部长王江华也对这辆公交车表示了欣赏:“为出行的同学和老师营造了和谐、温馨且充满人文关怀的环境,我个人持欣赏态度。这体现了公交公司对乘客需求的关注和尊重,是一种非常值得肯定的做法。”

在K212路公交车“童话车厢”之称多次被同学们提及之后,这个近百个玩偶营造的梦幻空间也走进了延安大学政管学院社会工作系主任王佳的视野。王佳认为:“乘客说‘卷美貌’,司机说‘卷心意’,管理人员说‘卷服务’时,这看似不同的‘卷’,实则指向了同一内核——公共服务的个性化升级。‘童话车厢’不仅是视觉的美,更是情感表达的心意载体,让公共服务从标准化流程升华为个性化的温暖互动。这种‘卷’,本质是公共服务从‘运输人’到‘关怀人’的价值跃迁。它体现了公交公司对乘客情感需求的关注,是一种以人为本的服务理念的生动实践。”

“票价调整与车辆更新,为这场‘温暖的竞赛’提供了制度土壤。”王佳进一步分析说。空调车全覆盖、票价统一降至1元、教育专线全民免费,这些减法直接降低了市民出行成本,提升了市民的获得感和幸福感。而更深远的影响在于,当公益属性被强化,司机的工作价值感也随之提升——他们不再仅仅是驾驶员,更是惠民政策的直接传递者。投诉减少、小垫子增多、司机更有耐心,正是这种价值认同催生的自觉行为。它体现了政策与服务良性互动,为城市的发展注入了强大的动力。

延安公交的变迁,映照的是一座城市如何通过细

微之处的持续改进,让发展成果真正惠及于民。当公交车不再只是交通工具,而成为流淌着温暖与创意的城市移动客厅,这便是“人民城市为人民”最质朴、最动人的实践。它让我们看到,一座城市的温度,不仅仅体现在高楼大厦的林立,更体现在对每一个市民的关怀与尊重。

开往春天的公交车载着延安人民的奋斗梦想奔跑。改善延安公共出行,延安迈出了坚实一步,延安人民的幸福体验不断增添。对此,“如何进一步改善延安公共出行环境”议题也放在了更多有识之士的心上。

王佳建议,一是推动特色服务从线路向全网络渗透,让每一条线路都有其独特的服务温度与文化标识,形成具有延安特色的公交服务品牌;二是利用智能化平台,将实时公交查询、定制公交等服务做得更精准、更贴心,尤其关注新区、城乡结合部等区域的覆盖,让更多的人享受到便捷的公共交通服务;三是建立更完善的司机激励与关怀机制,让他们的“心意”被看见、被尊重,从而形成“政策惠民—服务暖心—市民满意”的良性循环,激发司机们的工作积极性和创造力。

市政协委员王俊虎建议,要积极推动城市次干路建设、快速环线建设等便民出行工程。要大抓中小学附近交通整治与交通拓展,切实解决上学放学堵点难题。要继续推进公交港湾改造升级,设立公交优先通道,为公共交通打通“最后一公里”,真正改善、提升全市公共出行环境。

春意更浓,延安的公交车还能变为怎样更令人心动的模样?我们拭目以待……在这场温暖的竞赛中,延安公交司机们用他们的创意与温情,书写着属于这座城市的独特篇章,也为我们展示了一座城市在追求高质量发展过程中,如何以人为本,不断提升市民的幸福感和获得感的生动实践。

(本版照片由记者 叶四青 孙艳艳 提供)