

“情暖车厢”筑新程 厚植城市软实力 武汉公交以品质服务赋能城市更新

城市的品质，源于细节；出行的温度，在于守护。在武汉正全力打造创新、宜居、美丽、韧性、文明、智慧的现代化人民城市的征途中，武汉公交以服务升级赋能城市肌理，用软实力提升城市温度——让每一趟出行都成为传递温暖的流动风景。

作为覆盖最广、贴近最深的城市公共出行载体，武汉公交始终坚守“人民公交为人民”的初心使命，主动融入城市发展大局，创新开展“情暖车厢”实践，以“先锋、温馨、文化、幸福”四大主题车厢为载体，将党建引领、精准服务、人文浸润、共治共享融入流动的城市空间，让公交车从传统出行工具，蝶变为红色传承阵地、民生服务载体、城市文化客厅、社会共治平台。

从党员示范引领到全龄友好守护，从文脉传承浸润到多方协同共治，“情暖车厢”不仅是公交服务提质升级的生动实践，更是武汉在微观层面践行以人民为中心、共建共治共享发展理念的鲜活样本。

一路温暖、一路风景、一路共生，武汉公交以匠心服务回应民生期盼，以流动风景点亮城市肌理，持续厚植城市软实力，为武汉建设高品质现代化人民城市注入持久而温暖的公交力量。



武汉公交开展“情暖车厢”实践，让出行更有获得感、幸福感和安全感。

筑牢红色根基 打造凝心聚力的先锋车厢

暑运高峰的武汉街头，一抹抹“红色贝雷帽”的身影格外引人注目。在24路公交沿线主要站点，全国模范退役军人、武汉市劳模李旺富牵头组建的志愿服务队，正忙碌地维持秩序、帮扶老人、解答问询。李旺富驾驶公交车15年来，始终保持零违章、零投诉。他带领车队把“一切为了人民”的承诺化作每一次准点发车、每一回耐心搀扶。

一名党员就是一面旗帜，一个劳模就是一座标杆。在城市内涵式发展中，武汉公交把党支部堡垒前移至车厢，让党员初心亮在一线。以李旺富为代表的广大党员，正是这“先锋车厢”移动阵地上的核心力量。他们让党徽在岗位闪光，让国企的担当在车厢飘扬，将红色基因与奉献精神注入公共出行的每一段旅途。

走进“先锋车厢”，这份红色的力量化作触手可及的榜样氛围与流动的教育课堂。在24路，驾驶室旁“党员示范岗”“劳模先锋号”标牌熠熠生辉，驾驶员亮牌承诺、接受监督；而在被誉为“城市红色动脉”的408路，红色的力量同样浓郁深沉。

作为武汉首条“红色旅游公交专线”，408路串联起八七会址、宋庆龄故居等10余处红色地标，车身披挂红色主题涂装，车厢变身“流动党史馆”。省优秀共产党员梁海斌等驾驶员化身“红色导游”，针对乘客对红色场馆的咨询，他们都详细讲解；近期上线的“情暖车厢·一路同行”学雷锋主题车厢，更将雷锋生平、劳模事迹搬进车厢，让乘客在沉浸式体验中感悟初心使命。

从“红色贝雷帽”的志愿守护，到“劳模线路”的示范引领，再到“红色专线”的文化浸润，武汉公交持续推动党建与运营服务深度融合。党员亮身份、作示范、当标杆，用安全行车守护出行，用暖心服务传递温度，用红色故事凝聚共识。这些“先锋车厢”不仅是城市流动的红色风景，更是党建引领基层治理的鲜活样本，以红色力量赋能城市更新，为现代化人民城市建设注入不竭动力。

聚焦精准服务 打造润物无声的温馨车厢

紧扣城市更新“营造高品质城市生活新空间”目标，武汉公交打破传统均质化服务模式，推动服务从“被动响应”转向“主动感知”，针对儿童、老年人、通勤族、游客等不同群体量身定制服务，以全龄友好的细致关怀，让公交车厢处处流淌城市温度。

“家长放心线”20路公交司机黄光艳至今珍藏着一幅画，出自钢城十二小学的孩子之手，感谢黄阿姨每天来接他们上学。简单的笔触、真挚的话语，藏着市民对公交精细化服务最朴素的认可，也勾勒出“温馨车厢”的生动模样。20路途经多所中小学，驾驶员细心照料乘车学生，轻声唤醒熟睡孩子、妥善保管遗落物品、暖心帮助余额不足学生，还主动走进校园开展安全乘车宣讲，用爱心与责任消除家长顾虑，用坚守为求学路筑牢安全屏障。

面向老年乘客，武汉公交以敬老爱老专线为载体，构建全流程适老化暖心服务。获评“敬老爱老公交线”的533路，驾驶员主动搀扶行动不便老人、帮忙搬运购物车，执行“多等一等、扶一扶”标准，让银发族坐得稳、心更暖。这份温情同样惠及广大普通乘客，757路便在车厢常备“爱心雨伞”，解决市民突发降雨无伞可用的难题，累计借出2600余次，以98%归还率传递着城市信任。

“温馨车厢”还把目光聚焦通勤族高效出行、游客便捷游玩需求，优化高峰运力调配、完善站点导乘指引，提升运营效率。

从守护孩童上学路，到关爱老人扶一把，再到“爱心雨伞”服务全民的便捷保障，武汉公交以精准化、人性化服务，把以人民为中心的发展思想落到实处，让“温馨车厢”成为提升市民获得感、幸福感的民生窗口，生动诠释城市高品质生活的温暖内涵。

厚植城市文脉 打造流动共享的文化车厢

3月江城，花期正好。一辆身披樱花盛装、粉意盎然的武汉公交402路，缓缓驶出中山大道三阳路站。车厢内，来自各地的游客与市民透过明净的车窗，看到省博、东湖绿道等春日地标依次后退，听“90后”“00后”公交青年组成的“畅行驿站”服务队如数家珍地讲述黄鹤楼的千年往事与樱园的前世今生。春日里，402路正是武汉递给世界的一张粉色名片，以车轮为笔，将东湖烟波与满城樱花写成流动的古诗，让每一位乘客在抵达目的地之前，先拥抱一路春天。

车厢里不仅有四季风景，更有生生不息的文脉传承。百年公交1路化身“城市记忆长廊”，创新推出“漫说1路”，将97载风雨历程绘成生动漫画，让老武汉的烟火记忆与新时代的时代活力在车厢内碰撞；712路在元旦春节挂起灯笼窗花、展示非遗剪纸；298路在立冬时节通过手工DIY打造绿色低碳主题，让传统年俗与环保理念触手可及；而273路则将车厢变为“移动安全课堂”，驾驶员刘明灯面对孩子们，结合车厢内的交通安全宣传画，从识别车辆盲区到传授应急技巧，将安全意识深植童心。

重视保护城市独特历史文脉是城市向内生长的精神根系。武汉公交顺势而为，将车厢变身“移动文化客厅”。从汉马赛道的激情护航，到樱花季的诗意图景，再到百年线路的深情回响，武汉公交以文化车厢为媒，把地域文脉、城市风景、书香艺术融入每一次出行，让“文化车厢”成为市民认同、游客点赞的城市文化新名片。

从遍布全网的人文主题布置，到深入肌理的城市精神传播，武汉公交以车厢为媒，让历史文脉、城市精神、民俗风情一路流淌。文化车厢不只是装饰，更是“以文润心”的实践课堂，让每一次出行都成为文化之旅，让流动的公交风景线，成为城市更新中最具温度、最具底蕴的文明印记。

构建共治格局 打造开放协同的幸福车厢

公交的发展，向来不是公交人的“独角戏”，而是需要全社会共同参与的“大合唱”。

今年以来，在盘龙城山海观小区，一场由社区、居民和公交调度员共同参与的“议事会”多次召开。“站点能不能离小区大门再近一些，让老人少走两步路！”“发车间隔能不能配合孩子放学时间？”随着一个个建议被采纳，一条量身定制的公交4路内、外环开通。这不仅是线路的延伸，更是武汉公交打破运营边界、将“共建共治共享”理念融入城市肌理的生动实践。

紧扣社会治理新格局，武汉公交通过问卷征集、实地踏勘、精准摸排，联动社区、学校、医院、公益组织等多方资源，以开放协同构建共治格局，让流动车厢成为连接党群、邻里的温情纽带，真正实现了“大家的事大家商量着办”。

聚焦市民“最后一公里”出行痛点，小巧灵活的“宝贝巴士”穿梭于小区、校园、商圈与地铁站之间。截至目前，全市已开通21条定制微公交，以线路短、周转快、停靠准的优势，有效补齐区域公交微循环短板。盘龙城山海观小区微公交4路让居民出门即乘车，无缝对接地铁2、7号线；东西湖区天纵·半岛蓝湾微公交1路、2路运营以来累计服务超5.8万人次，在恶劣天气中化身居民出行的“安心车”。

小载体解决大民生，让“幸福车厢”的暖意直达民心。

在共建共治理念下，武汉公交全面推动“公交+”协同共建。联动社区，精准布局微循环线路，让出行便利覆盖千家万户；携手高校，建立常态合作机制，不仅设立大学生志愿服务实践基地，还帮学生解决实际问题，长江新区武汉文理学院1.6万名学子借助微公交3路实现“校门到地铁站”零换乘；联合医院，将215路区间打造为全市首条健康科普公交专线，车厢变身“移动健康课堂”，车内科普海报、宣传折页、短视频一应俱全。

从打通接驳堵点的定制微公交，到多方协同的服务升级，武汉公交以实实在在的行动，构建起“公交搭台、多方参与、群众受益”的出行生态。让“幸福车厢”不仅承载乘客的回家路，更成为城市治理现代化的生动缩影，在共建共治共享中，绘就城市美好生活的同心圆。

策划：武汉市公交集团
撰文：龚姣
摄影：范凡 陈祺民



六支服务队，一路暖江城

“护学护苗”服务队

“银龄相伴”服务队

“畅行驿站”服务队

“通勤伙伴”服务队

“校企联动”服务队

“公益宣传”服务队

聚焦青少年安全出行，用爱心与责任筑牢求学“平安线”。在上下学高峰时段开展“安全护航”行动，提供上下车引导、行李协助、防挤防撞提醒等服务；联合教育部门开展“公交安全进校园”主题宣讲，提升学生安全乘车意识；联动视力防控机构开展青少年视力防控科普宣传，普及科学用眼、护眼知识，守护学生健康成长。

以贴心服务传递敬老温情，志愿者深入站点与车厢，开展“智能助老”行动，手把手帮助老人扫码乘车、线路查询；提供陪乘服务，协助使用轮椅踏板、搀扶上下车；在重点线路车厢配备老花镜、急救包等便民物品，传递敬老温度。驾驶员执行“多等一等、扶一扶、提醒一句”服务标准，让银发出行更安心、更有尊严。

以交通枢纽、旅游景点线路为重点，设立“流动便民服务站”，提供多语种导乘、行李搬运、热水供应、应急药品等服务；精心制作“城市公交文旅地图”，融合换乘信息、景点推荐、便民提示，让公交成为“会说话的城市窗口”。无论是外地游客还是本地市民，通过武汉公交热情周到的服务感受城市温度。

面向早晚高峰通勤人群，提升出行效率与体验。在商务区、新建居住区线路开展“高峰疏导+需求采集”行动，引导上班族有序乘车，设置“通勤意见卡”收集班次、站点优化建议，助力线路精准升级；在车厢打造“阅读角”“情绪减压角”，提供报刊、轻音乐二维码，缓解通勤压力。

积极对接在汉高校，搭建校企合作桥梁。组织大学生志愿者走进线路，参与客流调研、多语种导乘、主题车厢设计、文明宣传及新媒体推广，为公交服务注入青春活力；在重点线路设立“大学生志愿服务实践基地”，建立常态化合作机制，实现资源共享、人才共育、品牌共塑。让青春力量赋能服务提升，打造“活力公交”。

积极落实城市重点工作部署，聚焦大安全、大健康、文明交通、法治宣传、清廉建设、禁毒反诈、应急科普、绿色环保等主题，打造“清风公交”“健康公交”“平安公交”等特色主题车厢，将全市中心工作、安全知识、健康理念、文明风尚精准传递到每一位乘客，让公交成为城市公益宣传、政策普及、文明引导的移动宣教平台，提升城市软实力。