

83路公交司机自建微信群 帮乘客“掐点”等公交

自从有了这个群 司机的服务越来越好 乘客的投诉越来越少

“宠粉”600群友的公交司机

“应广大乘客朋友需求，83路定于4月1日起试运行夜间加班车……”3月24日晚9点，当公交司机卜延锋把这个好消息发送到“桂林83路乘客专属交流群”时，几位乘客群成员当即回复“大拇指”。

两年多前，为更好地服务乘客，卜师傅建了这个微信交流群。如今，他和同事们坚持在群内发布发车时间、提供便民信息、倾听乘客意见，利用社交软件与群内600多位乘客拉近了距离。

这样一个正能量满满的公交微信群，是怎么建立并运转的？带着这个问题，记者采访了群主卜师傅和几位乘客，听他们讲述“桂林83路乘客专属交流群”的故事。

建群 方便乘客“掐时间”候车

这几天，记者加入了“桂林83路乘客专属交流群”，旁观群里面的动静。

每天清晨，卜师傅或同事就会在群里发出这一天的83路公交车运行时刻表。群里不时有乘客咨询，“我在某某站，下一趟车什么时候来。”司机师傅会及时将准确的时间告诉他。26日上午，卜师傅在群内发布了一则失物招领，有乘客在车上遗失了一部手机，仅仅过了3个小时，手机物归原主……

83路公交是临桂区通往桂林火车北站的一条直达公交线路，单程近30公里，往返66个站点。卜师傅说，83路公交车线路长、车次少，尤其是沿线12个村庄的村民，基本只有这条公交线可以搭乘，常常有乘客为了乘车，早早来到车站，等候很长时间。“2019年那会，很多站点暂时没有站台和候车亭，每当看到乘客日晒雨淋地等车，我心里很过意不去。”卜师傅说。

余女士是83路公交车的老乘客，她家住

在桂林北站附近的站前路，工作地点则是临桂区一家商场。“为了不错过公交车，连早餐都不敢吃，早早就去车站等。”余女士说，“这样一来，等车加乘车一个多小时的时间，肚子饿得咕咕叫。”

怎么解决乘客候车时间长、候车不便的问题？这件事一直萦绕在卜师傅心头。卜师傅寻思，是否可以用微信群发布发车时间，方便大家“掐时间”到车站候车？

于是，2020年11月，卜师傅建了这个“桂林83路乘客专属交流群”。建群伊始，每当车上人多的时候，卜师傅就用车上的扩音系统介绍建群目的和群功能，并播报群号码，邀请乘客们进群。

卜师傅的“创意”得到了乘客们的积极响应。“建群第一周，就有20多位乘客加入，成为首批享受83路公交车网络服务的乘客。”卜师傅回忆当时的情况打趣说。

美群 误差控制在1分钟以内

“83路首班6:00从临桂发出，+3分钟到达人民路站，+4分钟到达临政路口站，+7分钟左右到达桂林医学院第二附院站……”

“桂林83路乘客专属交流群”建好后，每天清晨，群主卜师傅便会把这样的公交到站时间表发进群里，覆盖83路公交车全天的运营，几年来从未间断。

按照行车安全操作规范，出车时，卜师傅不能操作手机，因此无法实时更新公交车到站时间。为提高群内发布的到站时间的准确率，让乘客放心“掐点”候车，卜师傅一方面要求自己规范行车，不抢行不拖延；另一方面，在建群前，他特意花了一个月时间测算，精确记录每天每个车次抵达每个站点的时间，又用了一个星期

来校准。直到确认能够把实际到站时间与到站时间表的误差控制在1分钟以内，卜师傅才正式将群运转起来。

家住83路沿线甲宅村的乘客蒋女士说，从她家走到公交车站要20多分钟，“自从有了这个微信群，我出门乘坐公交车从容多了。每次只要算准时间，提前几分钟到站，准行”。

因为乘车更便利，加入“桂林83路乘客专属交流群”的乘客越来越多，卜师傅又陆续建了两个群。截至目前，入群的乘客共有600多人。

如今，每一辆83路公交车司机座椅靠背后和后门上，都贴有“桂林83路乘客专属交流群”二维码，方便乘客们进群。

扩群 服务项目越来越多 投诉矛盾越来越少

随着入群乘客的不断增多，在卜师傅的带动下，83路公交线路另外8名司机师傅也加入到群服务的队伍中，“桂林83路乘客专属交流群”提供的服务也越来越多。

如今在乘客们的心目中，微信群还是“失物招领台”，只要发现乘客的东西落在车上，司机师傅都会把失物信息发进群里，供失主认领；微信群还是“气象台”，碰上变天或极端天气情况，司机师傅会在群里发布天气预报，提醒乘客出行时做好准备；微信群还是“咨询台”和“广播台”，如果有乘客关于公交问题的咨询，或者线路突发延误或停运的情况，当天休息的司机师傅会及时在群里进行回复和发布，帮助乘客掌握最新的线路信息。

家住北辰立交桥附近的乘客梁女士清楚地记得，2022年6月桂林遭遇强降雨，83路公交车因为道路涨水临时停运。因为看到群里发布了这一信息，着急出行的梁女士及时改用其他交通工具抵达了目的地。

而在卜师傅和同事们看来，微信群还发挥了一个很重要的作用——服务监督台。

卜师傅说，群里几百名成员都是线路上的乘客，司机哪点没做好，大家都盯着，无形中要求司机严格遵守行车规范、更热心地为乘客们服务。而有了微信群，乘客如果对司机或线路有意见和建议，可以直接发在群里，不用再拨打公司的热线电话。司机在群里收到信息，可以直接处理，减少了乘客等待回复的时间。

乘客蒋女士说，相比过去司机师傅只顾开车，如今大家都在一个群里，司机每天都和大家沟通交流，感觉很亲切，有什么事可以直接反映，司机直接解决，非常方便。

据市公交公司服务热线统计，截至3月24日，83路公交车已接到乘客或市民表扬11次，投诉0次。对于卜师傅的做法，桂林轨道交通集团有限公司总经理助理秦春辉表示，公司支持鼓励卜师傅的做法，也希望这样的司机越来越多，卜师傅的公交微信群搭建了一个市民和公司沟通的桥梁，公司也打算推广卜师傅这样人性化的做法。



卜延锋把入群二维码贴在每辆83路公交车后门上。

短评

数字浪潮中的人性化服务很可贵

随着人工智能软件 ChatGPT 在全球爆红，关于哪些人类岗位会被替代的讨论甚嚣尘上。

在将来的人力资源变革中，数字化和人性化到底哪个更重要？科学家、社会学家众说纷纭。但在卜延锋身上和他所建的“桂林83路乘客专属交流群”里，我们却看到了一个在数字浪潮下追求人性化服务的美好样本。

卜师傅所建的微信群，可以说是最显而易见的数字化——我们每个人的手机里都装有微信，我们每个人每时每刻都在用它进行信息交互。相比 ChatGPT 的高深莫测，卜师傅的数字化略显“小儿科”。

但卜师傅的难能可贵，在于他运用着如此朴素的数字化，却探索出了满足人性化需求的有效途径，并坚持付诸实践。

人是追求确定性的。因为不知道公交车何时会来，乘客只好早早来到站台等候，导致感觉候车时间长、候车不方便。卜师傅把乘客邀请进微信群，通过发布准确的车辆到达时间，消除了大家的不确定性，方便大家“掐点”候车。

人还是追求及时反馈的。乘客咨询问题、提出意见，都是希望马上得到解答、得到回复。卜师傅和同事们省去中间环节，利用微信“即时”的特征，给予乘客及时反馈。

卜师傅在服务大家的过程中，其实也收获了人性化的回报——今年以来，83路公交车接到乘客或市民表扬11次，投诉0次。在卜师傅的微信群里，一条一条信息流，其实凝聚的是卜师傅的“心流”，这才形成乘客心间的暖流。一个数字化的微信群，一样可以闪耀出人性的光芒。

我们身处数字时代，但在数字浪潮的背后，如何满足人的需求、实现人的价值，应该是现在以及未来更可贵的能力。

记者苏文娟 文/摄

