



△兰州西站工作人员与志愿者帮助行动不便旅客乘车。
新甘肃·甘肃日报通讯员 宋佳龙



▷2026兰州马拉松如期开跑,赛道旁站满加油呐喊的观众。
新甘肃·甘肃日报记者 裴强

新甘肃·甘肃日报记者 王君洁

盛夏酷暑,金城兰州自有清凉,吸引各地游客慕名而来。

最初,吸引人的是黄河蜿蜒、水车吱呀,或是白塔与铁桥相望、水墨丹霞浓淡相宜,又或是藏在街头巷尾的美食、城市里那份烟火气……

最终,留住人的是西北人的淳朴、藏不住的真诚。还有,一座城市的温度。

从便利的公共交通、商户的诚意,到市民的热情,无论你是远道而来的游客、赴兰参会的嘉宾,还是来兰打拼的异乡人,这座城市,都以热情满怀,温暖你的每一程。

畅行无忧

“您好,我是兰州西站重点旅客候车区的工作人员,看到您备注需要轮椅,请问是否有家属陪同……我们会提前将轮椅放在安检口,如果您遇到困难,随时联系我们。”

这是兰州西站工作人员的服务日常。走进车站重点旅客候车区,工作人员一边对照派单信息逐一致电确认旅客需求,一边紧盯大屏幕上滚动的车次提示,提前走到对应旅客身旁,提醒他们做好检票准备。

这套覆盖“预约—进站—乘车—抵达”全链条的服务,专门面向无陪伴老人、无陪伴孕妇、残障人士及所有行动不便的旅客群体开放。有需求的旅客只需在线填写相关信息,就能完成预约,全程都有工作人员对接帮扶。

“车站平均每天能收到30余条重点旅客预约信息,我们都会逐一提供服务,保障旅客顺利出行。”兰州西站党总支副书记兼工会主席王建行说。

有旅客留下好评:感谢工作人员全程帮忙推轮椅,还把行李妥善送上车厢。有远在外地的子女留言,说刚做完手术的母亲来兰无人陪同,车站工作人员全程引导,让自己悬着的心落了地。

兰州西站贴心的服务,还体现在一个个细节里——

母婴候车室内,微波炉、冰箱、温奶器、消毒柜等一应俱全,3间独立的哺乳区配备了尿布台、婴儿床、儿童沙发,还加装了保护隐私的帘幕;车站内还设置了儿童迷你游乐场,节假日客流高峰时,工作人员和志愿者还会带着小朋友一起做游戏、读绘本,帮助家长分担照看压力……

“坐上公交车,穿行在大街小巷,更能感受一座城市的烟火气。”如今,不少外地游客来兰愿意乘坐公共交通出行。

兰州公交、出租等城市公共交通陆续推出便民举措,把贴心服务融入每一段出行路程。

游客赵晗对兰州公交充满好感,

“第一次乘车,我找不到乘车码,司机一步步地教我注册,完全没有不耐烦。”

细心的赵晗发现,公交车在起步前,司机总会提醒乘客尽快落座或抓稳扶手,每到一站,还会提示大家等车辆完全停稳再起身。特别是有老人上车时,一定要等到老人坐稳才会开车。赵晗说:“这些细节里藏着人情味,让人一下子就对这座城市有了好感!”

在兰州七里河桥站、东方红广场西口站等10个客流量大的公交站点,还专门设置了公交便民驿站,配备了雨伞、一次性口罩、微波炉、饮水机等设施,为过往行人提供便利。

在兰州街头,黄色、蓝色、玫红色、绿色四种颜色的出租车也是外地游客眼中的“网红”,它们被网友亲切地称为“多巴胺”出租车。

“到了兰州才发现,满街行驶的彩色出租车,萌趣又可爱,让整座城市都活泼了起来。”山西游客贾斌刚一落地,就被兰州出租车司机“暖到了”,“师傅一路介绍旅游景点,帮我们规划出行路线,太贴心了。”

当有人问到这五颜六色的出租车,很多司机师傅会主动介绍,“黄河黄代表兰州因河而生,云山蓝体现山川环绕、玫瑰红代表市花玫瑰热情如火……”

这些穿行在街巷的“流动导游”,对全城的美食分布、景点路线早已烂熟于心,他们根据游客的需求给出建议,并规划出最适配的路线。四川游客齐满说:“这些司机就像‘活地图’,太靠谱了!”

记者注意到,不少出租车上放置了纸巾、糖果、矿泉水、雨伞等爱心物资。“这些大多是我们自己准备的,乘客有需求可以随时取用,为大家提供便利。”兰州奔马车行司机苏彪深知,出租车是城市的窗口,“我们的服务更好一点,游客对兰州的好感度就会多一些。”



兰州杉杉奥特莱斯广场内的票根活动展板。
新甘肃·甘肃日报记者 王君洁

凡人微光

在抖音平台一条推荐兰州文旅的视频下,这样一条评论引得上千点赞——“兰州人的热情,是这座城市的加分项。”

一座地处两山之间地形狭长的城市,却孕育了粗犷、真诚、豁达的一群人。

每年的兰州马拉松,都是一座城市的狂欢。

全国各地的跑友来到兰州,不仅是因为这项赛事的重要性,更是因为全城人的热情。

“兰州人民太热情了,整条赛道旁挤满了市民,耳边全是加油声,跑完全程都不觉得累,明年兰马我还要来!”不少参赛选手赛后在社交平台留言。

“兰州马拉松,是我跑过最有人情味的马拉松。比赛途中下起了雨,但完全不影响观众。一路上都有人跟我击掌,他们把热情递给了每一位跑者。”回忆起比赛当天的情景,外地跑者李雪莹依然念念不忘,“一场马拉松最好的能量补给,是一座城市的热情!”

在各大社交平台有关兰州的分享帖下,总能看到兰州人热情地为游客答疑解惑:

有人晒出自己私藏的美食小店,告诉大家不用扎堆前往网红门店,街角的小店味道同样地道;

还有人把自己试过的一日游路线、中山桥最佳拍照点位整理出来,毫无保留地分享给外地游客;

一条条评论和留言帮助游客提升了游玩体验。深圳游客权玥按照本地网友推荐的攻略,逛完甘肃省博物馆后在隔壁的文创生活馆购买了文创产品,然后直奔七里河菜市场购买了苦水玫瑰酱、浆水酸奶等特产,“本地网友的攻略省时省力!”

兰州人有火辣的热情,更有含而不露的温情。

在兰州城关区,一家名叫“蒲城包子·油泼面”的餐饮店门口,贴着一张醒目的提示:“如果您在兰州没有收入、遇到困难,您可以告诉店里的工作人员,来份‘单人套餐’,吃完直接走就好,不必客气!”

在采访中,店主向记者讲述了一位顾客的故事,“去年,店里来了一位神色局促的中年男性,进门后反复确认是不是可以免费吃饭。”

店主赶紧让店员煮了一碗面,又装了两个热乎的包子端过去。店主说:“当时这位顾客的眼泪就流了下来。”谈话间,店主了解到,这位顾客是平凉人,去杭州找工作失败后辗转回到兰州,正处在最窘迫的阶段,“谁都有困难的时候,能帮就帮一把,我希望那些暂时遇到困难

票根留客

一张登机牌可以串联起周边景区和酒店的专属优惠,一张电影票根能解锁餐饮门店的消费折扣,一场演唱会的门票直接变成全城文旅消费的“通行证”,甚至中高考的准考证都能当成专属优惠凭证使用……

在兰州,一张张票根逐渐变成了撬动二次消费的“流量支点”,由各类出行票证延伸出的“票根经济”,正在将城市与游客紧密地连接起来。

“外地人凭借身份证、机票、车票就能来服务台领取扇子和冰箱贴!”日前,兰州中心在社交平台发布的一则动态。贵州游客罗杨领取了扇子和冰箱贴后,在一楼海洋世界前拍照留念:“小小的冰箱贴,是这座城市满满的仪式感。”

类似的活动今年以来在兰州接连涌现。

记者从兰州市商务局获悉,今年5月1日至10月31日期间,用户只需通过

云闪付APP首页的“票根有奖”专区,上传2026年1月1日至10月31日期间目的地为兰州的机票、火车票,就能领取“票根有奖 畅游兰州”优惠券大礼包。

在这个优惠券大礼包中,有政府、银联、合作商户共同出资的十余类票券,覆盖700余家核心商文旅商户,场景涵盖百货商超、连锁酒店、景区文创、特色餐饮等全消费业态。

一张张优惠券是兰州的“留客之道”。

在兰州杉杉奥特莱斯广场,外地游客可以凭借抵达兰州的车票等票根享受优惠。从临夏来兰的张亚楠带着孩子选购运动装备,她算了一笔账:店里有常规的满减活动,凭票根还能享受额外的“折上折”,买下来很划算。

票根留客,商家也在全力为游客服务。

难的人,吃了这碗热乎饭,能继续好好生活。”

这家小店的爱心还不止于此,今年店里还推出了面向快递员、出租车司机、外卖员和环卫工人的暖心套餐,价格不高就能吃得不错,店家还会额外赠送一个鸡蛋。

这样的温情在兰州随处可见:

在兰州张国仁牛肉面馆,每一张餐桌都贴上了本地的游览地图,餐厅还按照外地游客的吃面习惯准备了汤勺。如果带着小孩吃面,捞面师傅还会贴心地把一份面分成两碗,大人加辣椒,小孩吃原味,一碗8元的面条,却透着对食客的尊重;

在本地网红手抓餐厅,店员会耐心地教顾客最地道的吃法,还劝游客先少点一些,合口再加单;

有外地游客分享了自己的高峰期打车,被兰州本地市民开车顺路送回酒店的经历,直言“兰州人太好客了!”

从政府部门暖心送上的票根礼遇,到公交司机、出租车师傅日复一日热情服务,再到街头餐馆老板那句“吃完就走,不必客气”的朴实承诺,这些看似微小的细节,让兰州变得温暖又柔软。

一座城市能让人念念不忘、一来再来,很多人看中的是那份“被善待”的感受。而兰州,也正在用这份真诚,书写着一座西北城市最动人的待客之道。

在兰州,每一面,皆是真诚;每一程,都有温度。

记者手记

城市温度,是把每一个人放在心上。

从车站窗口单位对重点旅客的悉心照拂,到覆盖全城、换乘便利的公共交通体系,兰州用充满细节的暖心服务,让每一位到访者都能感受到被重视。

热心的市民、专业的服务者,用自己的方式传递善意。一份攻略、一次指路、一声叮嘱,点滴温暖汇聚成河,最终沉淀为这座城市最动人的文明底色。

如今,兰州正不断以人文关怀和暖心服务擦亮城市名片,努力让每一位来到兰州的人,都能真切感受到温润人心的暖意,都能够被这座城市温柔以待。

于细微处,见城市温情

王君洁



游客体验羊皮筏子。(资料图) 新甘肃·甘肃日报记者 冯乐凯



中山桥景点游人如织。(资料图) 新甘肃·甘肃日报记者 冯乐凯