

编者按

公交，是一座城市跳动的脉搏和发展的缩影，它记录时代变革，通载民生幸福，为城市文明增光添彩。多年来，西海岸新区坚持公交优先发展战略，在完善公交线网的同时，持续提升创造力。青岛真情巴士集团作为西海岸新区国有公益类企业，从成立初期的两条线路、十几辆公交车，发展到现在的107条线路、1422辆公交车，年客运量1.64亿人次、年营运里程5952万公里，见证了西海岸城市的发展，也带领着西海岸公交一路高歌，引领行业发展。本报即日起推出两篇深度报道，从真情巴士崇德尚善厚植文明基因、智慧公交引领行业未来两个维度，带领读者赏阅以公交为轴的文明画卷、智慧答卷。

深耕文明创建 凝聚发展之魂

本报记者走进真情巴士，探寻这家“全国文明单位”的基因密码

好人共生典型涌现 文明行为蔚然成风

近日，一则公交车上的暖闻引爆全国各大媒体和微信朋友圈：真情巴士K1路公交车驾驶员于义睦、卢振华6年来坚持抱患病男孩上下公交车，这股来自新区的暖流一经报道便瞬间温暖了全国。

说起于义睦，很多人都不陌生，他是西海岸新区的“明星”公交驾驶员。照顾患病男孩的事迹是他众多善举中平凡的一件，因为对待乘客用心热情，不少乘客慕名专坐他的车，还有乘客给他送鞋垫、饭菜、水果、饮料，他用23年的热情服务赢得市民万余次表扬。他发起成立的“义睦服务”工作室被评为青岛市首批劳模创新工作室，注册为国家商标，并已成为一个响亮的品牌。

在真情巴士集团，于义睦并非唯一践行工匠精神的职工。中国好人马波，山东省劳模吴显国，山东省富民兴鲁劳动奖章获得者李琴、张云泽，山东省巾帼建功十大标兵陈云娇，山东好人刘炳聘，青岛市劳动模范王立彦等一批先进典型在文明向善的氛围中不断涌现。

这些公交车驾驶员们在十米车厢，用过硬的驾驶技术和贴心的服务，丰富着公交车的文明内涵；驾驶员之外，他们还有一个共同的身份——志愿者。在“义睦服务”带动下，“老兵情”“向日葵”“爱心妈妈”等21支志愿服务团队相继出现，1300多名职工成为注册志愿者，他们从十米车厢走向大街小巷，敬老助残、捐资助学、扶贫济困、文明交通……各种善行义举层出不穷，每年产生好人好事近2万件。

2018年4月15日，真情巴士52路驾驶员李小莉驾车礼让斑马线，赢得了一位小男孩的鞠躬致谢，这一“文明赢得尊重”的行为感动全国，成为全国网友眼中最美的风景。在“鞠躬男孩”之后，青岛也掀起了“你礼让，我感恩”的新风尚。

文明的力量是强大的。雷锋战友梁友德先生因在真情巴士公交车厢内的礼遇与公交结缘，向《雷锋》杂志推荐真情巴士的故事；企业家

□本报记者 董梅雪

11月20日，全国精神文明建设表彰大会在北京举行，青岛真情巴士集团获评“全国文明单位”荣誉称号，是山东唯一获评的公交企业。

全国文明单位，是中央文明委授予积极开展文明单位创建活动，“三个文明”建设协调发展，精神文明建设成绩突出，能在全国家发挥示范作用的单位的荣誉称号，是目前精神文明建设领域国家综合性奖项的最高荣誉。真情巴士何以获此殊荣？

数字最具说服力，5年时间里，28个国家级荣誉、50个省级荣誉、239个县级荣誉；集体之外，全国五一劳动奖章、“中国好人”、全国优秀驾驶员等先进频出。从集体到个人，从车内到车外，涓涓细流汇成文明大潮，成为西海岸这座城市的一张流动名片，并逐渐叫响全国。近日，记者来到真情巴士，探寻这家“全国文明单位”是如何炼成的。



真情巴士集团志愿者护航学生过马路。

左高峰感动于公交车斑马线前的礼让，决定留在西海岸新区创业。

榜样力量激发热情 真金白银兑现奖励

在真情巴士集团，日行一善、传播文明已成为每位职工的日常习惯，有人不禁要问，哪来的劲头天天做好事？不耽误工作、不累吗？所有的真情巴士驾驶员异口同声：“不仅不影响工作，反而让工作的劲头更足了！”

“文明是每一个人心中最美好的期盼，文明创建是一项系统工程，也是一个长期过程。”真情巴士集团总经理郑泽军介绍说，多年来，真情巴士集团党委以人为本，通过多项机制推动文明建设。

政以人兴，企以才治。让每一名真情巴士人都成为“文明志愿者”，让每一辆公交车都成为“文明先锋车”，让每一条公交线路都成为“文明线路”。近年来，真情巴士逐步培育了全国巾帼文明岗18路、山东省青年文明号2路等6条省级以上品牌线路，形成以同事圈、亲属圈、朋友圈、居住圈为纽带，各类先进典型抱团扎堆、比学赶超的好人共生效应。每个人都不自觉地被感染、被影响，成为一颗颗传播文明的种子。

真情巴士有一个老传统，每月下发一期好人好事奖励通报，就连捡到银行卡都会得到奖励，一次最少10元钱，平均每个月发放1.5万元奖金。

让德者有所“得”，让好人有好报，是真情巴士推动文明建设的另

一项机制。多年来，真情巴士秉持“德立道·善行远”的企业核心价值观，专门设立崇德尚善基金，设置创优奖、崇德尚善奖、服务能手等近10项荣誉奖项，大张旗鼓表彰，真金白银奖励，形成了人人学榜样、人人做榜样的浓厚氛围。

有两个变化值得一提：一是过去被乘客骂了，一年下来会有6、7名驾驶员找公司要“委屈奖”，近五年来这个奖只发出去过一次，还是公司主动找的驾驶员；二是过去设立的投诉热线，投诉的越来越少，表扬的反而越来越多，5年前，这条热线改名为服务热线。

文明创建更有样儿 企业发展更有范儿

作为一家公交企业，多年来，真情巴士集团将“交通引领城市发展，公交带动城市文明”作为双引擎，举全员之力、全员之智，让两引擎同频共振，同步发展。

谈及真情巴士的文明创建工作初衷，真情巴士集团党委书记、董事长相逢俊告诉记者，文明创建工作的信念是在企业的发展过程中一步步坚定的，“制定企业文化时，没有想到文明创建工作能发挥如此大的效应，随着这项工作的深入发展，我们发现，这项工作能动员和鼓舞职工的工作热情，从对城市的贡献来说，能为西海岸新区弘扬主旋律、汇聚正能量、树立新风尚。”

所有这一切，都生动地阐述着真情巴士文明创建的执著理念——以创建人民满意公交为目标，把文明理念的先导力作为企业发展的灵魂，形成真情正能量的完美闭环。这一理念，又使得创建思路更加清晰——将公交文明创建作为行业发展的“基础工程”，作为树立企业形象的“龙头工程”，作为为民办实事的“民心工程”，作为新区发展成果惠及百姓的“暖心工程”。

“只有坚持党建统领，以民族优秀传统文化为公交发展之基，推动文明创建与企业发展的融合，才能凸显‘民生公交’理念，实现公交发展与人民需求的和谐统一。”相逢俊表示。



驾驶员的热情服务引得乘客为其点赞。



志愿者们为敬老院老人理发。



志愿者们陪伴孤寡老人参观景区。