

55人“公交娘子军”，真情浇灌爱之花

——走近真情巴士18路“爱心妈妈”志愿服务团队

守护成长 播撒爱的甘霖

在佳慧的日记本上，记录着这样一句话：“我终于有妈妈了，而且是很多妈妈，我太幸福了！”

2012年，一个偶然的机，真情巴士18路的驾驶员们走进了12岁春蕾女童佳慧的生活。

“初见面时，佳慧眼神怯怯的，不怎么爱说话。”爱心妈妈志愿服务团队带头人陈云姣说，第一次见到这个3岁时父母离异、由奶奶抚养长大的女孩，团队便有了长期帮扶的想法，“她比任何人都渴望母爱”。

自此，每逢休息日总有团队成员去看望佳慧，辅导她学习，帮她解决生活中的困难，带她去公园、逛商场。一到寒暑假，团队成员便会争相接佳慧到自己家中住。慢慢的，佳慧越来越爱笑，学习成绩也逐步提升。佳慧经常通过微信向“妈妈”们分享自己的生活——“今天我参加了学校的舞蹈比赛”“考试成绩出来了，发挥的还不错”“我给奶奶做了一顿饭，奶奶很喜欢”……比起母女，佳慧与爱心妈妈的关系更像是亲密的朋友、无话不说的伙伴。

2015年，佳慧与爱心妈妈一起排练的手语节目《感恩的心》在真情巴士集团年终晚会中表演。排练期间，佳慧一直在爱心妈妈于凤娟家住。“佳慧特别懂事，特别勤劳，还十分感恩，看着她就像看到自己的女儿一样。”于凤娟说。

2020年10月，佳慧大学报道那天，妈妈们早上5点多就来到佳慧家，帮她收拾行李、整理物品，一路把她送入校门。离别时，佳慧送给妈妈们一本影集，里面记录着9年来，她和妈妈们的点滴：过生日、逛街、逛公园、参加公益活动……“我想把妈妈们给我的爱传递给更多人。”佳慧说，“我要跟妈妈们一样，做一个有益于社会的人！”

2019年12月26日，全国妇联举办的第二届新时代“巾帼志愿者暖心故事”颁奖仪式在北京举行，由真情巴士18路公交的爱心妈妈们与佳慧的真实故事改编的微电影《绽放》成功入选，获评全国“十大暖心故事”。

心怀温暖 展现巾帼风采

不只佳慧，众多像佳慧一样需要关爱的孩子都是“爱心妈妈”志愿服务团队的“宝贝”。2011年开始，团队成员先后资助5名春蕾儿童。2017年，“爱心妈妈”志愿服务团队的成员还与西海岸新区启音聋哑学校开展了对接帮扶，除了捐书捐物，从生活到学习、从陪伴到引导，成员们的心里总有一处温柔的牵挂。

爱心妈妈们的爱远不止于此。每天下午放学时分，在太行山路小学和崇明岛路小学门口，总能见到带着笑容的爱心妈妈们，她们在学校门口的

2021年2月16日，农历大年初五，央视四套《中国新闻》“新春走基层”专栏播出“18路公交上的‘娘子军’：真情服务为乘客”节目，时长6分05秒，详细报道了真情巴士18路公交驾驶员、共产党员陈云姣的故事。多年来，陈云姣爱岗敬业、真情服务，带领18路车队的“娘子军”成为西海岸新区一张靓丽名片。

成立于2002年4月的18路公交线，既是青岛西海岸主干道，也是明星线路，更是一条“巾帼”线路，在这条西海岸口碑最好的线路上，55名女性驾驶员不仅以细腻、亲和的服务展现了良好的巾帼文明风采，更是将她们的爱与友善带到了西海岸新区的每一个角落。

资助“春蕾儿童”、开展“爱心护学”、制作消毒防护快板小视频……2005年2月，18路公交线的驾驶员们自发组织成立了“爱心妈妈”志愿服务团队，自此，她们是呵护儿童成长的“爱心妈妈”，是富有真情的“全国巾帼文明岗”，也是永远饱含热情、温柔以待的志愿服务者。

马路边和车站旁，引导着孩子们安全过马路，有序排队乘车。

“我们18路公交线沿途会经过学校，放学时分车辆行人杂乱，我们担心会发生安全事故，便利用下班时间，轮流到学校附近护学。”团队成员矫菊英说，2005年至今，她们见证着一批又一批的孩子长大，“看着一批又一批的孩子从入学到毕业，心里感到挺幸福的。”

为了更好地提升孩子们的安全意识，“爱心妈妈”志愿服务团队还主动联系学校，定期组织开展安全知识进校园活动，为孩子们讲解如何安全过马路，乘坐公交车应注意哪些问题等。

休息日时，她们会走上街头，到客流量较大的站点对栏杆、座椅进行擦拭消毒；她们自学理发，热心为同事免费理发；她们自制防护宣传单，倡导大众守护生命安全……

十米车厢 传承文明友善

“大姨，您别着急，先找个位置坐稳。”在18路公交车上，经常听见驾驶员亲切的声音。“每次坐车，我从不会被催促。有时看我拿着东西，司机还帮我提到车上。”家住老年大学附近的陈阿姨今年71岁，经常乘坐18路公交车，一提起18路公交车的驾驶员们，她总要竖起大拇指称赞。“用爱心、细心、贴心为乘客提供优质服务，就像帮助自己家里的老人乘车时一样。”18路公交驾驶员封守花这样说道。

“文明用语挂嘴边，乘客您好请配合；行驶车辆定时检，车车消毒防御强……”今年春节期间，一则快板小视频被真情巴士集团的驾驶员们广泛转发、点赞，而这便是“爱心妈妈”志愿服务团队成员们的“杰作”。该视频内容简单明快，朗朗上口，从乘客引导到车辆安全，面面俱到，不仅方便了员工学习，更起到了良好的社会传播效应，让更多人了解了公交运营与乘车注意事项。

18路公交线路的特色服务文化也是巾帼线路的特别“魅力”。首站站立式服务、引导乘客乘车就坐、礼让斑马线的统一规范手势……在日常工作中，巾帼专线的驾驶员们总结出一套“三好四心八个一”工作法：形态好、状态好、心态好，让乘车文明规范更显真情，让激情奉献更有保障；贴心照顾老年乘客，细心对待天真孩童，热心帮扶四海宾朋，诚心感动特需乘客；一举一动保行车安全，一心一意为客户服务，一点一滴暖乘客心坎，一言一行展巾帼风采。

2015年2月，真情巴士集团开展礼让斑马线活动，巾帼18路率先礼让，示范并带动其他线路驾驶员和社会车辆加入礼让行列。

公交是一个城市的窗口形象，是一个城市的文明缩影。作为精神文明的传播者，18路公交线路上的55名女驾驶员，用女性独有的细致温柔给乘客带去了更多的暖心服务，用甘于奉献的心在公益道路上绽放着光芒，演绎着精彩的人生。

(本报记者)



爱心妈妈团队探望春蕾女童佳慧。



爱心妈妈团队带头人陈云姣帮乘客上车。

