

4069个电话、77封信件、104面锦旗，真情巴士驾乘人员将好事从车厢内做到车厢外

4250件表扬折射城市文明之光

小学生向礼让行人的公交车司机敬礼。



真情巴士驾驶员背起受伤的乘客紧急送医。

□本报记者 董梅雪

文明实践在新区

公交车作为市民最常使用的交通工具，最能体现一座城市的文明风貌和精神内核。表扬电话4069个、表扬信77封、锦旗104面，作为西海岸新区公交企业，2021年，真情巴士累计接到乘客4250件表扬。

数字背后，是4250个温暖的故事——有乘客感谢驾驶员拾金不昧；有空巢老人感谢驾驶员八年如一日的帮扶……真情巴士1800余名驾驶员们将好事从车厢内做到了车厢外，日均收获表扬12件。

4250件“市民表扬”，不仅代表着市民对公交师傅们的认可，更折射出西海岸的文明之光。

和谐有礼

车厢内外劲吹文明新风

据介绍，今年，真情巴士已平安运送乘客1.17亿人次，客流上涨23.29%，但全年投诉仅121件，投诉较2020年减少3.2%。

“投诉量逐年下降，一方面得益于新区高配置车辆和智慧公交快速发展给市民带来舒适的乘车体验，另一方面也说明驾驶员服务水平不断提高，同时更体现出新区市民文明素养更具包容性和同理心。就拿公交接线员工作来说，十年前，有些乘客打来投诉电话不分缘由就对接线员进行辱骂，而现在遇到问题，大家会有理有据、心平气和地表达，有些误会也在交流中消解。”对于这一变化，真情巴士客服中心主任李琴分析说。

穿梭于城市中的公交车，见证了城市文明一点一滴的变化。如今，文明乘车作为西海岸新区市民的基本素养日渐融入城市的血脉。在公交车厢内，处处可见文明礼让、相互帮助的友善之举；车厢外，乘客自觉排队、有序上车等已成为常态；行驶中，公交车主动“礼让斑马线”，积极营造文明行车环境，让路面交通更安全、社会环境更和谐、城市风尚更文明。

暖心互动

周到服务换来乘客关怀

近日，真情巴士客服中心收到市民谭先生送来的锦旗，感谢东一路驾驶员吕传伟拾金不昧。原来，11月28日，吕传伟捡到谭先生家人的手机与身份证，几经辗转，最终及时归还遗失物品。从外地出差回青后，谭先生第一时间向驾驶员表达诚挚感谢。

司乘间的暖心互动在日常运营中比比皆是，驾驶员在平凡岗位中的坚守，换来了乘客暖心关怀。“再忙也别忘了吃饭！”晚高峰营运中，26路驾驶员贾振华收到了乘客格的单饼和暖心嘱托；东一路驾驶员张涛收到药店大夫送来的润燥枇杷膏；东二路驾驶员刘雪飞收到产后宝妈送的鸡蛋……

“公交车是城市文明的一个窗口，好风气在这里得到传播，形成好人共生的效应，每个人文明一小步，社会就文明一大步。”真情巴士集团党委书记、董事长相逢俊说。

一句句热情问好、一次次耐心等待、一趟趟暖心搀扶所传递出来的善意真情，让驾驶员和乘客彼此牵挂与联结，乘客同样选择以善意回馈。

凡人善举，薪火相传，文明之光映照十米车厢，司乘间的暖心互动成为城市生动风景线。

好人共生

擦亮城市文明流动名片

“4年前，我从外地来到西海岸新区考察，过马路时一辆公交车主动停下来，司机师傅伸手示意请我先走。”新区企业家左高峰回忆说，正是这个礼让，让他感受到新区这座城市的温暖，也就在那一瞬间，他决定留在新区创业。

雷锋战友梁友德先生也有同样的体会：“刚搬到新区时，一次过马路，一辆公交车让我先走，我很惊喜也很感动，后来我宣讲雷锋精神时常讲述真情巴士礼让行人的事例。”

近年来，真情巴士充分发挥公交车点多面广的行业优势，以“服务新区、便捷出行、传播文明”作为企业使命，形成以礼让斑马线为核心的行车文明、以排队乘车为核心的候车文明、以车厢让座为核心的乘车文明，为城市文明注入源源不断的动力。

在全国五一劳动奖章获得者于义睦、山东省巾帼建功十大标兵陈云姣等先模人物带动下，真情巴士职工见义勇为、拾金不昧等义举蔚然成风，1400多名职工注册志愿者，常年开展志愿活动，企业内部形成先进典型抱团扎堆、比学赶超的“好人共生”效应，年均发生好人好事1.9万件次。

十米车厢播撒文明

公共场所文明是城市文明版图的重要组成部分，车厢则是流动的“文明传播平台”。乘客集中、流动频繁、交流密切的属性，让这里自然而然成为好人共生的最佳“母体”。

在日常出行的潜移默化之中，真情巴士“德善文化”在市民心中生根发芽，文明之花竞相绽放。原来是驾驶员开着公交车做好事，现在是驾驶员开着公交车和乘客一起做好事。驾驶员帮老人搬抬重物乘车时，乘客主动上前帮忙；狭窄的乡村道路上遇到面包车陷进沟里，司乘合力热心帮忙；行车中遇到货车货物散落一地，全车乘客一起帮忙捡回……从感恩到互助，车厢文明在升华。十米车厢，跑着跑着，就变成了一支浩浩荡荡的队伍，也成了这座城市最美的风景，汇聚起城市前行的磅礴动力。

十米车厢，播撒文明；山海之间，文明为伴。公交车如流动的文明舞台，每天都上演着文明故事，新区市民正为青岛创建更高水平的文明城市贡献着力量。

记者手记

王台街道薛家庄社区网格员刘晓方热情周到服务居民，入围全国100名优秀网格员事迹

新区网格员首获国家级荣誉

□记者 李涛 报道

本报讯 日前，由中国通信工业协会主办的“首届全国优秀网格员事迹征集”活动结果出炉，征集并评选出100名优秀网格员事迹，西海岸新区专职网格员刘晓方成功入围，这是新区网格员首次荣获国家级荣誉，对于网格化工作具有重要意义。

刘晓方是王台街道薛家庄社区的一名网格员，服务的网格内有居民585户、1597口人。工作中，刘晓方把居民的每一件琐事，都当成自己的事情来

对待，凭借专业的技能水平和热情周到的服务，赢得了群众一致认可。

无论春夏秋冬还是严寒酷暑，刘晓方都能一如既往地开展工作。2018年刚入职时，刘晓方在韩家寨大集巡查时救助了一位因低血糖而晕倒的百岁老人；2020年8月，入户走访时挽救了突发心脏病的独居老人的生命；今年7月，自掏腰包给一位80多岁的中暑老人买了水和食物……

除了日常巡查守护平安，刘晓方还是群众身边的贴心人。家住王台街

道河南薛村的单亲妈妈柯友莲因为不识字，不会用智能手机，儿子上学的问题让她犯了难。了解情况后，刘晓方利用休息日，协助柯友莲去派出所办理相关证件，协调工地与她签订《劳动合同》等。同时，手把手教柯友莲使用智能手机进行注册、上传材料等操作，最终柯友莲的儿子顺利走进了课堂。

无独有偶，帮助家中失火的居民申请保险理赔；成功调解多年未解决的土地纠纷问题；带领组员每月开展三次公益活动……在刘晓方从事社会

治理工作过程中，这样的事例不胜枚举。

近年来，新区深入实施网格化治理，在全省率先构建“一网统管”网格化治理模式，网格员队伍逐步向职业化、专业化迈进，网格治理能力显著提高。截至目前，网格员共上报各类事项400余万件，在民生服务、安全隐患排查等方面不断贡献网格力量。在疫情防控中，网格员坚守一线，共排查流动人员116.2万次，发放各类宣传资料88.3万份、巡查重点场所15.9万处。