

青岛真情巴士集团公交驾驶员于义睦——

“十米车厢”传递真情大爱

□本报记者 李宛遥 本报见习记者 龚鹏

心中有爱,平凡岗位一样可以成就不平凡的人生;勤勉敬业,每一个人都能在岗位上闪闪发光。从业以来,他用“工匠精神”把平凡的工作做得不平凡——22年如一日爱岗敬业,待乘客如家人;推广“五心四点”工作法,用热情细致的服务温暖每一名乘客;成立“义睦服务”工作室,带动同事提升服务,投身公益……他,就是青岛真情巴士集团K1路公交驾驶员于义睦,他紧握手中的方向盘,一路真情一路歌,诠释了“人可以平凡,但不能平庸”的人生价值。

>>细致服务<< “五心四点”见真情

“您好,欢迎乘坐K1路。”“车辆转弯,请站稳扶好。”“大娘别急,我停稳车后您再下车。”……在于义睦的车厢,这样亲切的问候不时就会传出。

于义睦想让乘客感受到自己的真诚,便始终用对待家人的态度与乘客交流。碰到上班族,他会说“您好,上班去啊,祝愿今天工作顺利。”遇到小朋友,他会嘱咐“小朋友,在车厢内要坐稳,不能走动啊。”看到老年乘客,他会说“您慢点,来,我扶您。”……在不断报站、温馨提示的同时,于义睦还根据服务对象播报周边环境,如果车内大部分是外地乘客,他就介绍沿途景点、商场;如果多数是学生,他便播报沿途书店、游乐园;如果车内老年乘客居多,他会提示沿途的公园、集市……他做到了“上车有问候,进站有预告,出站、下车、转弯有提醒”。

服务无止境,细微见真情。于义睦将服务技巧总结为“五心四点”。“五心”是对老年乘客贴心、对外地乘客热心、对儿童关心、对特需乘客细心、对挑剔乘客耐心;“四点”是头脑灵一点,笑容多一点,嘴巴甜一点,动作快一点。看似简单的几句话,却需要对工作有持久的热情,对他人有真心的



于义睦参加道德模范宣讲,传递社会正能量。

关怀。

>>乐于助人<< 对待乘客如家人

为了在日常生活中帮助更多乘客,于义睦自费制作了服务卡放在车内,卡上有他的电话号码,无论乘客在哪里,只要打一个电话,他都会尽己所能提供帮助。

家住山水新城的薛大爷和老伴常坐于义睦的车。在了解到两位老人的孩子在外地工作后,于义睦便经常上门

陪老人们聊天,帮他们换煤气罐、收拾卫生。一次,他刚下晚班就接到薛大爷的电话,说家里的马桶堵了,他赶紧开私家车到老人家,直到半夜才修好。

乘客泽远是于义睦的“忘年交”。泽远上三年级时,K1路刚开通,他常乘坐于义睦驾驶的K1路上学。时间久了,于义睦便留意起这个总是默默坐在角落的孩子。他了解到泽远跟妈妈一起生活,在学校没有朋友。泽远的妈妈因为工作繁忙没有时间为他做午饭,于义睦便经常带着泽远一起吃午饭,整整持续了4年。

这样的例子还有很多,于义睦为吵架夫妻劝过架,陪孤寡老人去医院,给空巢老人装灯泡……从萍水相逢到亲如家人,他用乐于助人、无私奉献展现了一位普通公交驾驶员的独特人格魅力。

>>热心公益<< 一人带动一群人

为了带动身边的同事共同提升服务水平,2012年2月,于义睦发起成立了“义睦服务”工作室,推广“五心四点”工作法。

2013年起,于义睦带领“义睦服务”工作室的成员组织开展各类志愿服务活动。在他们的带动下,真情巴士的公交驾驶员们自发成立了21支志愿服务队,每年有1.2万余人次参与扶危济困、尊老爱幼、交通疏导、义务献血、环境保护等社会公益活动,常年帮扶春蕾儿童、特殊儿童、孤寡老人100余人。

大爱质朴,平凡有声。22年来,于义睦在十米车厢,把温暖带给每一名市民乘客,用万里车辙谱写了一首首和谐赞歌。于义睦曾先后荣获“山东省劳动模范”“2015感动交通年度人物”“全国五一劳动奖章”等荣誉。2016年,于义睦当选青岛市人大代表;2020年他被青岛市总工会聘为青岛市职工赋能首批专家。

胶南第一高级中学教师庄盛——

在雪域高原践行无悔青春

□本报记者 丁一

2018年,西海岸新区胶南第一高级中学教师庄盛踏上了前往西藏日喀则的援藏之路,到今年7月援藏教学任务结束,他在雪域高原播撒教育火种整整4年,藏族学子因为他的坚守而收获了知识与幸福。

初上高原时,人生地不熟,加上严重的高原反应,使得庄盛面对新的教学对象和任务时产生了前所未有的压力。但抱着“与其苦熬不如苦干”的人生态度,庄盛与当地的同事一道,风风火火干教育,风雨无阻教学生。

如何与藏族学生建立起信任以及良好的师生关系,成了摆在庄盛面前的首要难题。这些从未走出高原的孩子,私下里活泼好动,课堂上却没有精气神。怎么调动起他们的积极性呢?庄盛一点点地摸索,并逐渐打开了突破口。

课余时间,庄盛和孩子们学习藏语,孩子们则和他学汉语和山东话,庄盛还时常给大家讲一些山东方言的小笑话,这样“鼓捣一通”后,既把学生们逗乐,也拉近了师生间的距离。就这样,课下的“打成一片”,使得课堂气氛慢慢活跃起来。

在和孩子们一天天的相处中,庄



庄盛为高原的孩子们辅导功课。

盛和大家的感情越积越深,他逐渐习惯了呼唤“格桑、达瓦、次仁”,更习惯了孩子们深情地喊他“庄爸”。

在高原度过第一个寒假时,庄盛萌生了通过手机教藏族学生学数学的想法,便利用微信群在节假日开展义务辅导。为调动大家的积极性,庄盛鼓励学生把对数学感兴趣的好友拉进群,不限班级和学校,这样微信群的人数一下达到269人。庄盛主动和学生私聊,问有没有不会的数学题,有的话发到群里。就这样,问问题的人多了起来,他在群里让学生互相解答,以达到“比学赶帮超”的效果。整个寒假,庄

盛就像上紧的发条一样,早上7时开始备课,9时在群里发布讲解视频和学习任务。学生在群里讨论交流,他也随时观察动态,跟踪学习情况。

疫情期间,庄盛作为学校高三唯一的援藏数学教师,主动承担起高三年级理科数学全部的网上教学。为把网课上好,庄盛早早学习技术,与其他老师一起研究直播方案,培训受援学校的老师。第一次直播课,学生们反响一般,庄盛就在微信群里征求大家的意见建议,对存在的问题反复斟酌、修改,直到大家满意为止。

“老师,棒棒的!”“你就是我的男

神!”“老师要注意身体啊,我们需要您!”微信群里的消息不断刷屏。看着这些动人的信息,庄盛深感欣慰。

“教育援藏,最重要的是要把输血变成造血。我希望通过自己的努力,鼓励那些热爱数学的藏族学生报考师范大学,为西藏数学教育培养后备教师人才。”庄盛说。

毕业典礼上,班长罗布顿珠抱着庄盛哽咽地说:“老师,是您救了我们……”且增欧珠说:“老师,我跟您学到了很多,我发现数学不是那么无趣!老师,拥抱一下吧!”

功夫不负有心人,今年高考,庄盛所教的班级成绩亮眼——他用两年时间把一个倒数第三的藏族班教成了正数第一,用一年时间把一个倒数第一的班级教成了正数第三!

一名叫珍吉的女生在收到大学录取通知书后,辗转200公里把亲手做的奶渣送到庄盛手中,她的家位于海拔5000多米、没有一棵树生长的边境上。庄盛由衷地感慨:“像珍吉一样的藏族学生已经成长为一棵棵联系汉藏团结的小树苗,而我们这些援藏教师,必将前赴后继,用无悔的青春耕耘雪域高原,用智慧和知识点燃藏族同胞的未来和希望!”