济南公交：文明永远在路上

本报记者 管 斌 袁 勇

作为全国公交行业的领先企业，济南公交可以说是泉城济南的一张名片，不但在济南百姓中享有很好的口碑，更多次获得“全国五一劳动奖状”“全国文明单位”等国家级殊荣，吸引了很多全国同行取经学习。近日，《经济日报》记者走进济南公交，近距离观察这张“城市名片”，感触最深的，是它时时刻刻上演的精神文明故事和坚持不懈的精神文明建设。

上图 下班后驾驶员们正在探讨业务。

右图 K52路公交司机董丹正在擦洗车辆。

流动的道德窗口

每天，4800多辆公交车行驶在济南的230多条公交线路上，在将240万人次的乘客送至目的地的同时，公交公司职工们也通过一句句温馨的提醒问候和一次次打动人心的服务，让文明故事每天在续写，也让文明理念不断在济南的大街小巷传递。

一直以来，让K52路司机贾军正很过意不去的一件事，就是经常收到乘客安大爷专门送来的蔬菜。年近80岁的安大爷，习惯每天早上坐6点的第一班车去山上锻炼，而贾军正刚好常年开首班车，看安大爷年龄大，贾军正对他格外照顾，经常会多停留一会，让正在赶路的安大爷可以安全地上车，也时常叮嘱他注意身体。时间久了，安大爷心存感激，便经常把自己种的蔬菜送给她，贾军正每次都是推辞不下，心有不安的她也买来衣物回赠给安大爷。谈及此事，贾军正还是感到很不好意思：“车就是驾驶员的家，乘客就是我们的亲人，老年乘客就像是我们家里的长辈，我们理应照顾。但是老人却因此而常来送东西，这让我觉得特别过意不去。”

类似的故事每天都在济南各个公交线路上演，它们简单却不平凡，时刻感染着每个驾驶员和乘客。公交，这个流动的道德舞台，在日复一日中，用文明的芬芳，熏陶感染着这座城市。

感动济南的不仅有这些每天都在发生的小故事，更有在面对紧急情况时，驾驶员们舍身忘我的惊心动魄的故事。

2015年7月12日17时许，驾驶员董丹驾驶的K52路公交车被一男子劫持，董丹冷静疏散乘客，并与留在车内的一名男性乘客一起同该男子周旋。在车辆行驶到银座商城附近时，接到报警的济南警方逼停被劫持公交车。此时，在后车执行运行任务的K52路驾驶员张宇从换乘乘客口中得知情况后，紧急赶了过来，要求该男子让董丹下车，自己当人质，遭到拒绝。但这已经分散了该男子的注意力，董丹见此，便快速拔下灭火器保险插销，冲着该男子面部喷射，民警趁机迅速将歹徒抓获。

董丹的故事在全国引起极大反响，10月15日上午，中华见义勇为基金会在济南举行“中华见义勇为楷模群体”荣誉称号命名大会，授予济南公交K52路驾驶员董丹、张宇“中华见义勇为楷模群体”荣誉称号。

近年来，济南公交涌现出全国劳动模范薛兴海、吴倩、李慧敏，全国五一劳动奖章获得者徐维玉，全国十大见义勇为好司机刘欣等一批先进典型，成为济南名副其实的文明窗口。

不竭的文明源泉

近年来，济南公交始终把队伍建设作为创建文明行业的着力点，把文明创建工作列入“一把手工程”，在创建规划、标准规范、运行机制、措施落实上与各项工作同部署、同落实、同检查，以制度建设推动文明创建工作。

12月4日，记者来到济南公交总公司，恰好碰到“感动济南年度人物社区讲堂”活动在此举行，几十位济南公交的优秀职工和“感动济南年度人物”的代表聚集在一起，就奉献社会等话题进行交流。

活动现场，济南的“爱心妈妈”柳毓富对记者说：“听到这次活动是来公交公司，我特别积极，因为我经常坐公交，深知我们济南公交司机工作服务是多么优秀。我来到这里，既是分享我的经历，也是借机向这些榜样学习。”

济南市民刘树林常年关注济南公交，多次作为市民代表参加济南公交的活动，这次他带来了自己搜集的济南优秀驾驶员董丹和徐维玉的相关报道和画册，并且自己制作了关于她们的电视节目集锦光盘送给她们，以表达对她们的感谢和支持。

举办类似活动在济南公交公司是一种常态。近年来，济南公交公司广泛开展“争创优秀党员”“佩党徽、争高星”等活动，90%的一线党员驾驶员都获得过高星级驾驶员称号。

公司还深入开展“弘扬雷锋精神、践行社会主义核心价值观系列活动”，“厚道鲁商、诚信公交”倡树行动等活动。不仅如此，他们还建立起一整套机制，使文明建设中的先进者在工资、奖金、个人进步等各方面得到切实的激励。

正因如此，济南公交的文明，不仅体现在公交车上。为了多方位见证济南公交的文明服务，记者多次乘坐公交公司所属的出租车，总有种如沐春风之感。出租车内，整洁干净，乐音和悦，温馨舒适，虽都是第一次乘坐，但感觉像坐上了朋友的车，亲切，真诚，愉悦。

这些车都是济南市恒通出租公司“雷锋车队”的，他们穿着统一的服装，车身上张贴着雷锋的头像。

记者坐上鲁AT1682号出租车，司机是恒通公司“雷锋车队”的队长郭泗镇，虽早就是全国五一劳动奖章获得者，明星驾驶员，但郭泗镇还是那么质朴，听到夸奖他，羞涩地连声说“差远了”。他的座右铭是：行成德之道，走雷锋之路。车内，雨伞、针线盒、应急药品、济南地图……应有尽有，他为乘客考虑得细致入微。《学习雷锋好榜样》的旋律在车内轻轻飘荡，此时，记者感到，雷锋没有走，雷锋就在身边。

一年腊月，一位带着小女孩的妇女愁眉苦脸地上了郭泗镇的车，因为给孩子治病，花了好多钱，经济的沉重，使她不由地叹息。郭泗镇免费把这娘俩送到长途汽车站，又帮着买了回微山县的车票，还送给她们100元钱。妇女感动得流下热泪。“让我难忘的是，小女孩指着我车上的雷锋头像，不停地说着‘雷锋，雷锋’！”讲到这里，郭泗镇的眼睛湿润了：“我为自己是雷锋车队的一员感到自豪！”

15年来，“雷锋车队”先后获得“青年文明号集体”“山东省青年文明号”“济南市工人先锋号”“敬老文明号”等荣誉。

济南公交，持续不断的精神文明创建活动和科学的制度保证，使积聚的精神力量和集体凝聚力更是在关键时刻发挥了重要作用。

11月24日，济南市普降中雪，客流量激增，济南市公交总公司立即启动冰雪天气应急预案。很多公交公司职工都选择了晚间留宿单位和车队站点，并在凌晨三四点时就起床，顾不上吃早饭就投入了工作。公交公司五分公司五队安全员刘天东在患有重感冒打着点滴的情况下，仍坚守岗位，带病值夜班，102路车驾驶员闫荣宝、张德红、刘伟嘉等人主动放弃休班，来到车队参与运营工作，这样的故事在公交公司数不胜数。

鲜活的“公交论语”

“子曰：学而时习之，不亦说乎？”“子曰：君子不以言举人，不以人废言。”“子曰：三人行，必有我师焉。择其善者而从之，其不善者而改之。”走进济南公交办公楼，记者看到一句句论语名句悬挂在办公楼的走廊里。

2006年以来，济南公交积极探索将中华优秀传统文化植入企业文化建设，大力推进《论语》普及工程，先后编辑出版《公交论语》《公交车厢论语》，发放给每一名公交公司职工。公司还将《论语》名句等优秀传统文化制作成宣传板悬挂在全市4800多辆公交车厢内，通俗易懂，易学易记，让广大乘客和职工在优秀传统文化中汲取营养，把济南公交10米车厢打造成一个流动的传统文化课堂。

谈及这样做的目的，济南公交党委书记、总经理薛兴海表示，社会主义核心价值观的源头是中华优秀传统文化，我们公交职工要践行社会主义核心价值观，就要把优秀传统文化运用到公交管理、服务之中，让其精神融入到每一位职工心中。

小小的公交车厢里，古今结合的公益宣传，把中华传统文化诠释得更为丰富具体，更为贴近生活。

长久在这种环境中浸润，驾驶员们的文化修养和心理素质得到普遍提升，谈及传统文化对自己工作的帮助，15路驾驶员西克兴对记者说：“现在马路上的车越来越多，堵车越来越严重，驾驶员会有一种‘路怒症’，通过对传统文化的学习，我感觉在精神层面得到提升，现在也能够用平和的心态对待工作中的这些困难。”

35路驾驶员宋艳平最喜欢的论语名句是“见贤思齐焉，见不贤而内省也”。宋艳平说：“这句话一直是我衡量自己工作和做人标准的警句，让我时刻都在审视自己。”而谈及论语学习给她的工作带来怎样的帮助时，宋艳平讲述了这样一个故事：一天，宋艳平正在开车，一位乘客突然走到她面前，一脸不高兴地对她抱怨：“后面一个人吐了我一身，你说怎么办。”宋艳平停车后来到后面询问，一个醉酒的乘客说自己喝多了，忍不住吐了，车内气氛十分尴尬。面对这种情形，宋艳平用理解和宽容的心态对前边的乘客说：“既然是在我的车上，就是我的责任，我给您道歉。”说完拿起抹布帮乘客擦净了身上的污物，又对醉酒的乘客说：“我知道您很难受，但是您吐在别人身上肯定是不好的，喝成这样，对自己身体也不好，在外面也不安全，希望您下次注意。”本来紧张的气氛因为宋艳平的主动承担而变得缓和了很多。被吐的乘客消了气连说没事，醉酒的乘客更是反复道歉，一场潜在的冲突就这么被化解了。

……

感人故事讲不完，道德风景看不尽——济南公交“线路有终点，服务无止境”，文明永远在路上！

行进中国 精彩故事

每个故事都是时代印记

采访手记

涓涓细流汇成河

管 斌

采访济南公交，不由地联想到了珍珠泉。

济南是天下闻名的泉城，珍珠泉是72名泉之一，一串串白色气泡自池底冒出，看上去并不起眼，但其多无数，涌之不已，便积聚一池清水，且外流成河。

在济南公交跟车体验，感知的是一个微笑、一句“您好”、一把搀扶、一声叮嘱……平凡人，普通事，零零碎碎，寻寻常常，没什么惊天动地。然而，4800多辆车，每位驾驶员，人人如此，天天如此，似乎微不足道的点点滴滴，积少成多，汇聚成感天动地的爱河。

珍珠泉，顺渠而流，汇入濯缨池，流向大明湖。济南公交“以百姓心为心，满乘客意为意”，涌流出的爱的清泉，岂止濯缨，亦可洗心。记者深感，采访之行，就是心灵净化之旅。正如一位乘客所说，“走进文明车厢，感受着驾驶员文明的温暖，自己也文明起来”。善是可以循环的。

普天之下，人人自觉，“不以善小而不为”，久久为功，积善成德，世界就会一片温暖与美好！

现场

泉城一枝报春花

——记济南35路公交

本报记者 管 斌 袁 勇 通讯员 赵东云

“您好”，“请各位乘客给老人让个座”，“站着的乘客请往后面走，为后面上车的乘客让出空间”……从下午2点55分，济南35路公交车从始发站发车开始，驾驶员秦静的声音一直不断在车厢内响起，整个行程，车厢内虽然拥挤，但是秩序井然。

下午5点，35路车回到始发站，秦静检查完车辆后下车，回到休息室休息不到半小时，马上开始下一班次的工作，一直到晚上10点的末班车结束。“碰到堵车太厉害，车不能按时回来，这半小时休息时间也就没有了，检查一下接着发车，更没时间吃饭。”谈及工作的辛苦，秦静的语气显得十分轻松，而这样的工作节奏，秦静已经坚持了13年。

秦静认真细致的工作得到了乘客的认可，在35路车上，当被问到对驾驶员的评价时，乘客王阿姨对记者说，“耐心，细致，特别是刚上车看到她笑着说‘你好’，心里就很舒服，人很多也不会觉得烦躁了”。越来越多的乘客认可，给秦静带来了很多荣誉，近年来，她先后获得了济南市劳动模范和山东省劳动模范称号。

秦静是35路线上72名公交职工的缩影，35路线承担着从动物园至南苑小区的济南南北干线的主要营运任务，由于途经长途汽车站、大观园等人流量巨大的区域，35路线的工作也就格外辛苦。他们的辛勤努力，获得了社会的称赞，被济南市民亲切地誉为“泉城一枝报春花、流动的风景线”。

工作之外，35路车的驾驶员们还与其他同事一起组成爱心队伍，去福利院和特教学校看望孤儿和残障学生，带去慰问品，把工作中的热情和关爱带给需要关心的人们。

35路线也是整个济南公交的缩影。采访记者听到了很多打动人心的故事，看到了很多让人感慨的细节，也不断感受到济南公交驾驶员们的真诚与朴实。在寒冷的冬天里，公交驾驶员们以他们的热情和坚持，温暖着济南。

图为35路公交司机秦静（左一）微笑迎接乘客上车。

工作感言

注重文化引领 打造公交品牌

济南市交通运输局局长、党委书记 刘程华

对于公交企业而言，文化是广大职工共同创造和积淀的精神财富，也是他们对于工作、生活和处世的一种态度，起着目标、规范和行动整合的作用。公交文化可以依附于多种载体，形成一种企业文化环境，对生活于其中的职工产生同化作用，为他们的价值观、审美观、是非观、善恶观涂上基本相同的“底色”，也为他们认识、分析、处理问题提供大致相同的基本点，进而化作维系企业持续发展的巨大力量。

公交文化形成于公交发展的实践，并随着公交事业的发展而发展，从源远流长、积淀丰富的发展历史中可以挖掘公交文化的价值理念元素，进而将公交行业优良的文化传统发扬光大。广大公交职工作为公交文化的一个单元，不仅受文化熏陶，而且也依一定的原理相互感通，相互认同，从而形成整体，形成强大的向心力和凝聚力，形成强烈的集体意识与团队精神，为实现共同的理想与追求而共同奋斗。济南公交是一个拥有近70年历史的国有企业，现有职工12000余名，公交车辆4800余部，公交线路230余条，公司通过对企业精神的提炼和总结，建立了以“让乘客满意、让政府放心、让员工快乐、为社会奉献”为核心的企业文化体系，创建了网站、微博、微信、画册、系列丛书等文化载体，形成了“辛苦我一个、方便千万人”的奉献精神和艰苦奋斗、勇于奉献、爱岗敬业、求实创新的优良传统，有力地将职工的思想行为统一到公司发展的愿景目标上来。公司先后获“全国五一劳动奖状”“全国城市公共交通十佳先进企业”“全国文明单位”等多项荣誉称号。

公交文化具有强大的辐射功能，主要体现在所倡导并实践的价值理念通过外化而为广大社会公众所了解、所感受，从而使公交文化成为社会主义文化的生长点和贡献源，为社会主义文化发展、繁荣作出贡献。作为文明窗口行业，公交不仅肩负着城市公共交通保障职责，还承载着播撒文明、传递友善的社会责任。打造“流动道德课堂”不失为一种履职担责的创新服务举措。穿梭在济南大街小巷的4800余部公交车辆，如同一股股文明的清泉滋养着公交职工和广大市民的心灵。社会主义核心价值观、中华优秀传统文化、七十二名泉、济南名士等一幅幅承载着文明与涵养的宣传展板悬挂在公交车厢内，乘客们可以在乘车的同时感受中华文化的魅力，此做法受到市民乘客的广泛好评。

公交是百姓的公交，理应把百姓满意作为最高追求和价值导向，并将其凝练到企业文化中来，通过教育和灌输，引导广大公交职工在思想和观念上作出调整，落实到服务工作中去，进一步提升城市公共交通服务保障能力。与此同时，坚持先进文化的前进方向，不断融入现代意识，建立符合广大干部职工精神需求、促进企业科学发展的企业文化体系，促进公交事业取得跨越式发展。

更多中国故事系列报道请扫二维码

本版照片均由本报记者 袁 勇摄
本版编辑 许跃芝 张 虎
电子邮箱 jjrbyxdc@163.com

社址：北京市西城区白纸坊东街2号 读者服务部：dzzs@ced.com.cn 010-58393509 查号台：58392088 邮编：100054 传真：58392840 定价：每月24.75元 每份：1.00元 广告许可证：京西工商广字第8166号 广告部：58392178 发行部：58393115 昨日（北京）开印时间：4:25 印完时间：5:40 本报印刷厂印刷