



今年3月5日是全国第61个“学雷锋纪念日”。雷锋,这个伴随一代代人成长的名字,他的故事人们早已耳熟能详,他的精神滋养着一代代岛城人的心灵。

在岛城的大街小巷,时常会看到这样一群“红马甲”,他们走上公交站点,引导乘客、扶老携幼;他们走进社区,爱心陪伴空巢老人……他们身上有一个共同的标签:“青岛巴士”志愿者。在青岛城运控股公交集团内,“青岛巴士”志愿服务团队共有志愿者3000余人,年均服务市民乘客10余万人次,累计志愿服务时长达10万余小时。在日复一日的志愿服务活动中,他们学习践行着雷锋精神,在平凡的岗位上一代又一代地传递奉献、服务大众,让雷锋精神在新时代绽放出更加璀璨的光芒。

“有时间做志愿者,有困难找志愿者。”多年来,这句话在“青岛巴士”志愿者们的心中留下了深深的印记。他们坚持“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神,积极践行社会主义核心价值观,服务社会民生,助力和谐发展,做文明的传播者和践行者。

在青岛城运控股公交集团隧道巴士第六分公司“公交劳模文化传承与创新教育基地”内,有一张老照片,拍摄的是20世纪50年代6路公交车一位售票员搀扶老大娘上车的画面。照片虽已泛黄,但6路公交人扶老携幼、全心全意为人民服务的传统却延续至今。

“插红旗开红花,我乘此车如到家。”“青岛风光人人赞,比不上青年服务线。”这是20世纪50年代外地乘客投书岛城报纸时的赞誉之词。6路线的开通可以追溯到1933年,至今已有91年的历史了。如今,6路线已经先后走出了5位全国劳模,这在全国公交行业都非常罕见,而这“劳模效应”,与历代6路人扎根十米车厢、发扬“雷锋精神”息息相关。

“从第一代全国劳模张德香帮助乡下进城的迷路老大娘、背老体弱的老人下车,到第二代全国劳模张容提出‘八个一’服务标准、背迷路儿童走街串巷寻找亲人,把自己的积蓄送给进城治病的农民……在6路车厢的每一个角落,都有雷锋精神的影子。可以说,6路线劳模精神的传承和发扬,离不开雷锋精神”的引领。”原6路线驾驶员、2000年全国劳动模范张丽霞告诉记者,自1990年

# 追“锋”的脚步从车厢到社区

“青岛巴士”志愿服务团队年均服务市民乘客10余万人次 志愿服务累计时长10万余小时



张丽霞提出“无人售票 有情服务”。

王艳(右三)和周群松(右一)陪空巢老人看展览。



501路驾驶员朱琛琛和志愿者们帮助残障乘客。



董述飞布置“学雷锋”主题车厢。



雪中“雷锋帽”志愿者为民服务。



“雷锋青年”志愿者搀扶老人乘车。



1978年,获“优秀乘务员”称号的6路线乘务员手持队旗合影。

“雷锋青年”志愿者们看望被帮扶的老人。

## 线路 “青年服务线”走出5位全国劳模

起,6路线连续3年获得了山东省“学雷锋先进集体”称号,这是荣誉,更是激励,身处这样的集体中,每个人都会去主动思考:怎样才能把服务做得更好一点。张丽霞在工作中正是如此,她将罐头盒仔细打磨成车票盒,方便乘客拿取车票;见无人售票车前门没有把手,老人上车不方便,她就将发动机盖子上的拉带加长,有老人上车时,便主动把带子递过去让老人拉着,同时还在车门左边安装上了把手,方便乘客上车,小小的把手,握在乘客的手中,暖在了乘客的心里。

“雷锋精神就是全心全意为人民服务的精神,当看到乘客拿的购物袋被刮破了,你顺手送给他一个购物袋;当乘客不知道该怎么换乘时,你跟他说说最近的路该怎么走……学雷锋就是要多做好事,把为人民服务、为乘客服务当做分内的事。”张丽霞说道。

在公交6路线,雷锋精神“干一行爱一行,专一行精一行”的敬业精神更是丰富了劳模文化的内涵。第一代全国劳模张德香提出了“五心”工作法,这是青岛公共交通行业的第一个工作法,自这以后,一代代6路线劳模在不同时期、不同岗位上,以高度的责任心和使命感对待自己的本职工作,在平凡的岗位中创造出了不平凡的业绩,提出了“无人售票

有情服务”“宁可自己麻烦千遍 不让乘客一时为难”“十米车厢一个家”等服务理念,并磨炼出了“一碗水”“老秒表”“一口清”“问不倒”等绝活,如今已然成为青岛公交的“活招牌”。

在“公交劳模文化传承与创新教育基地”中,有一面鲜红的旗帜格外显眼。1955年4月,6路线被共青团青岛市委授予“青年服务线”,是当时全国唯一一条“青年服务线”。此后,这面旗帜历经了16位先模传承、68年坚持守护、亿万次暖心服务。6路“青年服务线”传承劳模精神,追求卓越创新,以高品质服务让岛城市民出行更有温度、更加美好,也成为岛城公交行业的一面旗帜。

王艳是青岛城运控股公交集团隧道巴士第六分公司党支部副书记,也是原6路线驾驶员,2020年获得全国劳动模范称号。作为6路线走出的第五位全国劳模,王艳在传承劳模精神、雷锋精神的基础上,不断创新,提出了“十米车厢一个家”的服务理念,她在车厢里常备藿香正气水、速效救心丸等药品,以备乘客不时之需;冬天给冰凉的座椅安装暖坐垫,让乘客更加舒适;遇上恶劣天气,她为乘客免费提供雨伞和一次性雨衣……王艳还将雷锋精神从十米车厢延伸到社会。她心系大泽山贫困儿童,连续5年深入

大泽山扶贫,设立“王艳助学金”,助力贫困儿童实现求学梦想。此外,在关心关爱残障人士、社区志愿服务等多个领域,都能看到王艳忙碌的身影。

如今,“青年服务线”的旗帜传到了新一代劳模班组长周群松的手中,劳模精神、雷锋精神也传递到了青年党员的心中。“我们要学习雷锋,在工作中要有‘钉子’精神,像钉子一样‘挤’和‘钻’。”周群松是6路线的一名驾驶员,也是青岛市“青年志愿服务先进个人”。作为青年党员劳模代表,他带领团队成员不断揣摩乘客乘车需求、钻研服务技巧,用“一个微笑、一声问候、一个搀扶、一声提醒”的“四个一”服务和“五个我等您”的亲情化服务,温暖乘客出行之路。结合乘客的精细化需求,6路线还创新推出了“您响铃,我响应”“便签式服务”“四有、四多、四关注”等特色化服务20余项。

一代代公交劳模将雷锋精神从十米车厢延伸到社会。志愿者走上站头、路口,开展文明出行引导服务,为游客提供专业化公交咨询;与多名空巢老人结对,开展爱心陪伴;为社区居民提供理发、磨刀等多样化便民服务……随着6路“青年服务线”志愿服务团队的暖心故事越来越多,6路线也成为岛城雷锋志愿服务典型线路。

如今,68岁的张丽霞仍然坚守在社区服务一线;离开了驾驶员岗位的王艳依旧积极参与站头服务、学校宣讲、空巢老人帮扶等志愿服务;周群松作为6路线的新生代力量,在创新服务、爱心陪伴、站头宣传等方面发挥着重要作用。

## 班组 姐妹班“做好事”传承46年

1978年,青岛公交2路线上一个以女性驾驶员和乘务员居多的班组诞生,被大家亲切地称作“姐妹班”。“1978年是改革开放的第一年,大家对未来充满期望,工作热情高昂。在当时的背景下,迫切需要有这么一个集体和抓手把大家凝聚起来。”姐妹班第一任班长、全国劳动模范赖双玲介绍,姐妹班诞生于1978年夏天,班组初建时有6个车组,42名组员均经过层层选拔。由于班组成员大多为女性,且大多梳着两条长长的辫子,被乘客亲切地称为“大辫子嫂”。

秉承全心全意为乘客服务的理念,姐妹班始终把助人为乐、奉献社会当作使命,向八方来客传递着“雷锋精神”。“做好人好事是我们的常态。公交是一个服务行业,服务行业最应该树立的一种服务就是做好事。”赖双玲说道。

1984年,姐妹班荣获团中央“学雷锋青年服务组”荣誉称号,这份荣誉让姐妹班的组员们深受鼓舞,她们达成共识——学习雷锋精神,就要把崇高的理想信念和道德品质追求融入日常的工作生活中,在自己的岗位上做一颗永不生锈的螺丝钉。

从在第一任班长赖双玲带领下做好每一项细节服务,到现在自己担任第十四任班长,2路车驾驶员董文香认为,老班们传承下来的精神,一直根植在姐妹班班组当中。姐妹班成立46年来,“雷锋精神”在班组内不

断赓续传承。在姐妹班的榜样引领下,“雷锋青年”志愿服务团队应运而生。

迟野磊是青岛城运控股公交集团市北巴士公司367路线的一名驾驶员,也是“雷锋青年”志愿服务团队的志愿者。2018年5月的一个晚上,迟野磊驾驶公交车驶至台东站,一位女乘客提着重物准备上车。迟野磊发现这位女乘客手部有残疾,提重物有些困难,于是主动帮她把东西拿上了车,并在她下车时再次帮忙。女乘客被迟野磊贴心的举动深深打动了,事后查询并拨打热线电话表示感谢。多年来,迟野磊用真诚热情周到的服务赢得广大乘客的赞誉。自2013年以来,他志愿服务累计时长近千小时,参与志愿活动千余次。

在董文香、迟野磊这些榜样的引领下,“雷锋精神”已成为志愿服务团队每个成员心中的精神符号,激发着内心深处向善的力量。路遇私家车起火,2路线驾驶员刘海磊拎起灭火器冲上前;5路驾驶员王守金21年坚守跨年夜末班车;309路线驾驶员陈宁捡到万元治病钱,及时归还失主;361路线驾驶员刘磊帮卖菜老人搬筐,一搬就是一年;224路线驾驶员范继峰坚持无偿献血23年,总献血量7万多毫升……“雷锋青年”志愿服务团队队长赵晓丽表示,只要在最平凡的日常生活和工作中把每一件事都做好,那么人人都是“活雷锋”。

## 队伍 戴上“雷锋帽”冲向第一线

时代在变,学习雷锋的方式在变,但雷锋精神的底色从未改变。在刚刚过去的冬天,不少岛城市民在街头看到戴着雷锋帽的公交志愿者扫雪除冰。2023年底,青岛城运控股公交集团李沧巴士公司为所属各单位配备了保暖实用的雷锋帽,发放了近200顶。整个冬天,雷锋帽以共享的形式放置在各分公司,雪天的时候谁“出征”开展志愿服务谁戴,流动的雷锋帽的背后是无数流动的公交“活雷锋”。目前李沧巴士公司共有千余位“雷锋帽”志愿者,近一年时间里,开展志愿服务累计时长超2000小时。

李沧区怡顺社区的纪师傅一家,全家人都患有残疾,生活的重担落在了纪师傅的肩头。纪师傅腿有残疾干不了重活,只能靠卖废品、折纸盒、折档案袋等赚取微薄收入,生活困难。2017年夏天,李沧巴士“雷锋帽”志愿者了解到纪师傅的情况后,主动前往纪师傅家中看望,并萌生了长期帮助纪师傅的念头。没过多久,207路“帮扶小组”就成立了。“我们‘帮扶小组’目前分成两队,利用休息时间轮流到纪师傅家中帮他干活,纪师傅一家遇到困难时,我们就赶紧凑在一起商量对策,尽可能地帮助他们摆脱困境。”“雷锋帽”志愿者倪绍峰介绍道。

西海岸新区琅琊镇的困难学子小旭,哥哥高位截瘫十几年,爷爷患病长期住院,姥爷右手残缺,父亲离家多年,全家靠母亲一人打零工维持生

计。2020年夏天,“雷锋帽”志愿者王迪俊了解到小旭的家庭状况后,决定将自己刚刚获得的2000元荣誉奖金全部资助给小旭。同年10月,“雷锋帽”志愿者与小旭签署帮扶协议。多年来,“雷锋帽”志愿者倪绍峰、王迪俊、孟庆欣等人,几乎将自己获得的荣誉奖金全部资助给了小旭。逢年过节,“雷锋帽”志愿者还会为小旭送去生活物资和学习用具,帮他实现“微心愿”。

除了结对帮扶,李沧巴士“雷锋帽”志愿者还广泛参与社区、公益团体组织的志愿服务活动,利用业余时间进社区,为社区居民提供便民服务。星河爱心素食餐厅位于市南区瞿塘峡路14号,周一至周六为社区老人免费提供素食午餐,帮助老人们解决吃饭难题。2019年底,“雷锋帽”志愿者得知餐厅缺人手,便开始在餐厅开展志愿服务,义务帮厨做饭,免费给行动不便的老人送餐。2022年12月,302路车驾驶员董述飞利用业余时间投身公益的事迹登上了央视《焦点访谈》栏目。截至目前,董述飞骑摩托车为老人送餐,累计行程近一万里。今年的“学雷锋”纪念日到来之际,董述飞还为市民乘客精心装扮了主题车厢。

今年2月,岛城频频降雪,“雷锋帽”志愿者冲进风雪中,为市民和乘客的平安出行护航。“他们就是这样,只说做不说,总能看到他们为我们服务的身影。”谈及对“雷锋帽”志愿者的印象,李沧区李村街道居民赵女士说道。

## “青岛巴士”志愿者 延伸大爱让“志愿红”遍地开花

时光荏苒,雷锋精神在一代代公交人之间接力传递。追随雷锋的足迹,“青岛巴士”志愿者们践行雷锋精神、倡导社会新风,在结对帮扶、便民惠民中强化社会责任,不断提升自身的服务能力和水平。

多年来,“青岛巴士”志愿服务团队开展文明出行引导、扶老携幼、服务咨询、无偿献血、学雷锋志愿服务,以及安全乘车知识进社区、进校园、进家庭等文明志愿服务活动。每年深入百余个社区开展新时代文明实践活动千余次,将义务维修、理发、磨刀、眼镜清洗等多样化便民服务统一集中起来,真正把便民服务送到了居民家门口。

2013年3月,城运控股公交集团崂山巴士公司发起“安全进校园”志愿服务项目,团队主动对接中小学、幼儿园等,开展安全乘车知识的宣传和安全教育,以及安全乘车技能的培训和实践,向儿童和青少年介绍安全乘车的相关知识和技能。为了给高考考生提供舒适、便利的公交出行条件,自1999年起,崂山巴士公司发起“爱心送考”志愿服务项目,选派服务质量优良、工作责任心强的驾驶员承担“爱心送考专车”运送任务,定时、定点发车,沿途只接考生,按沿线公交站点停靠,确保

考生快捷、准点到达考点。该项目至今已延续了25个年头,累计安全行驶4100多公里,运送了8000多名学生、家长和老师。

“青岛巴士”志愿者们不断用实际行动践行雷锋精神,营造出人人学雷锋、人人做雷锋的浓厚氛围,吸引着越来越多的青年志愿者加入进来。作为一名95后,501路的年轻驾驶员朱琛琛在日常运营工作中牢牢将乘客的安全放在心上,无论酷暑还是严寒,总是提前到岗,打扫车辆卫生、检查车辆安全机件,注重服务细节,细心照顾特殊乘客。在把真诚服务、热忱微笑送给乘客的同时,他还将爱心延伸到社会。2021年,朱琛琛加入“青岛巴士”志愿服务团队。“记得刚入职不久,经常看到团队里的公交劳模参加陪伴空巢老人、志愿者服务大集、养老院演出等各项志愿服务活动,每次跟着他们一起参加志愿活动,总能从他们身上学到很多东西。同时,在做志愿服务的过程中,我通过和市民细致交流,也更加了解了群众的出行需求,对日常工作服务也有很大帮助。”朱琛琛说道,每逢周末和节假日,他都会随志愿者们进社区提供便民服务,为老人们修理购物车、更换纱窗、磨刀等。