

# “青岛很美，青岛人很好，青岛警察很棒！”

## 大连游客刘先生“怒赞”市公安局机场分局民警 青岛人的善良与热情让他爱上青岛



民警鲁文杰(左)、宋志伟介绍事发时的情况。观海新闻/青岛早报记者 魏妮邦 摄

### 飞机上和同行乘客闹不愉快

“请务必帮我感谢这两位航站楼派出所警官，这是我作为外地游客对这两位认真负责的警官最大的谢意。事情都过去这么长时间了，我还是忘不了这两位警官，他们真的太负责了。”3月21日，大连市民刘先生特意在人民网留言区发来“感谢信”，向青岛警察致谢。因为在来青飞机上与另外一名乘客产生了不愉快，他在民警调解下和对方握手言和，旅行的心情没受影响。“青岛很美，青岛人很好，青岛警察很棒”，刘先生为青岛“三连赞”。

事情还要追溯到2月13日。这一天是大年初四，当晚刘先生和爱人从大连乘飞机到青岛旅游。飞机上空间狭窄，邻近乘客调整座位的时候会影响到他人。刘先生和邻近乘客因此发生了不愉快，都多说了几句，谁也没让谁。刘先生便让乘务人员代为报警。22时10分许，飞机落地，处警的航站楼派出所民警将刘先生和另一方乘客带到了派出所调解室。了解情况后，两位民警开始了调解，这一调解，就是近6个小时。刘先生在发来的视频中介绍，一位50岁左右的民警在双方之间来回调解，一名40岁左右的民警则和他谈心。本来只是芝麻大的事，但当时双方都在气

头上，谁也不想向对方道歉，一直就僵在那里。经过两位民警耐心细致的调解，凌晨4点多，最终双方都意识到了自己的错误，开始主动向对方道歉，握手言和。“我们离开派出所已经是次日凌晨4点多了，我和我爱人特别感动，好客山东名不虚传，青岛警察太好了，本来是过年期间赶着假期来青岛游玩，旅程刚开始在飞机上就这么不顺利，非常影响心情，结果遇到了这么一群认真负责的好警察，我真心觉得警察太不容易了，这是我见到最好的警察。在离开青岛后的30多天，没有一天忘怀，在此我想通过平台对两位警官说一声谢谢！”刘先生在人民网留言区这样写道。

两位民警发现，事情不大，就是相互“抹不下面子”，只要其中一个先道歉，所有的矛盾都会立刻烟消云散。“刘先生是大连人，另一方旅客青岛人，大过年的，不能让他们窝着一肚子气，咱们就是多费点口舌，也一定要让他们在这里消了气，带着好心情开开心心过年，高高兴兴旅游。”于是，两位民警就开始了调解。宋志伟穿梭于双方之间，这边劝说一会又到那边调解一会，提醒双方换位思考；鲁文杰则陪着刘先生聊天，从“理解”到“宽容”，讲了好多。最终，双方在民警调解下“握手言和”。

### 让游客高兴而来、尽兴而归

3月22日上午，青岛市公安局机场分局航站楼派出所内，刘先生要感谢的两位警察鲁文杰、宋志伟接受了记者采访。“那天是大年初四，考虑到双方人生地不熟，晚上天也冷，且又是春节期间，我们本着以人为本的理念，从快处理、平息矛盾，尽量不使用强制手段，最大限度保障游客高兴而来、尽兴而归。我们希望不要把时间耽误在机场，青岛值得每一位游客来花时间好好享受。”鲁文杰说。当天晚上，了解两位乘客之间的矛盾后，

### 工作中时时“腿要快，嘴要勤”

记者在采访中了解到，在民警看来，调解矛盾、化解纠纷就和日常繁杂琐碎的工作一样，都是应该干的，也都是小事情，根本“不值得”受助人惦记着感谢和表扬。这次刘先生的感谢让鲁文杰有些“受宠若惊”了。“没想到刘先生还这样‘当事’，不过看到他对青岛有这么好的印象，我们也很开心。”鲁文杰说。“腿要快，嘴要勤。”宋志伟告诉记者，机

场是青岛对外窗口之一，在这里工作就要时时想到这一点，“到处走走看看，见到旅客问一声‘需不需要帮助’，说不定就能帮助他们解决一些困难，让他们了解到咱青岛不仅风光好，人也热情。”面对记者采访时，鲁文杰和宋志伟一再表示这都是平常事、小事，之前这样做，以后还会这样做。“我们多付出一点，社会就和谐一点，不管跑多少腿，费多少口舌，值！”



调解现场。青岛公安供图



刘先生向两位民警告别。青岛公安供图

### 幕后

### “小事”不“小视” 有力度更有温度

感谢背后是人民群众对公安工作的最大肯定。平安在途，城市的温度与厚度往往体现在这些不经意的小事中。股东国际机场是落地青岛的第一站，作为守护者，机场公安将群众“急难愁盼”小事当成“头等大事”来办，坚持“小事”不“小视”，广大民警辅警以认真负责的态度和规范高效的执法为民服务，用心用情解决群众出行路上的难事，让群众感受到执法有力度更有温度，服务管理就在身边，营造安心放心的旅游环境。

小举动往往会产生大温暖。买车票、搬行李、找小孩、救助特殊人群……这样的温情小事每天都在机场公安各个岗位上上演，一桩桩一件件都是公安民警辅警温情为民的缩影。

3月9日，一名欲离家出走女孩的母亲张女士将一面写着“真情服务，排忧解难”的锦旗和两束鲜花送至机场的“暖阳警务室”；3月17日，航站楼派出所收到王女士送来的一面锦旗，锦旗写着“长得帅，办案快”，感谢辅警方建文竭尽全力为其解决困难……

在这里，所有的民警辅警还有一个特别的身份——都是机场公安“暖阳警务室”的一员。以第三届青岛最美人民警察段阳同志命名的“暖阳警务室”已成为展现青岛机场公安工作的闪亮名片，在这里，有负责接处警的民警，也有负责帮助查找丢失行李的辅警，从凌晨5时第一个航班起飞，到第二日凌晨3时最后一班乘客平安离港，他们始终坚守着每一个日夜。

一声感谢、言辞滚烫。广大公安民警辅警从一点一滴、一言一行、小事小案做起，赢得群众认可，来过青岛的人念念不忘，未至的人心向往。犹如刘先生所说：“我和我爱人此次青岛旅游特别高兴，非常圆满，青岛很美，青岛人很好，青岛警察很棒，我一定再来青岛旅游，我爱青岛！”



扫码观看 相关视频

### 延伸

## 就这样被青岛感动

### 往往无意间的一句话、一个举动就能让人感受到发自内心的热情与善良

一件小事，举手之劳，但或许会让身处异乡的人感到温暖。青岛人，往往就是在无意间，一句话，一个发自内心的小举动，让外地游客感到发自骨子里的热情与善良。“真像到家了一样，回来了就舍不得走了。”这是北京游客王岩对青岛的感受。“善良的青岛人民，我爱你们！”这是武汉华中科技大学教授刘玉的真情告白。

### 北京游客王岩： 3件暖心事让我爱上青岛

2021年9月，北京游客王岩一家三口来青岛旅游。3件暖心事，让王岩爱上青岛，“怒赞”青岛。

第一件事，住民宿，晚上孩子饿了，王岩想给他喝牛奶。当时店里没有，老板直接安排人出门买了一大桶，给他们送来。第二件事，点外卖，扎啤送来时漏了气，口感大打折扣。王岩发消息提醒商家以后要把盖子拧紧，商家二话没说，把买啤酒的钱退回。第三件事，孩子想玩滑板，王岩打算从二手平台买个玩两天，不带走。店家直接把滑板送来，说借他们玩，玩够了再还。

一段旅程，3件小事，让王岩忍不住感慨：“我热爱的大青岛！我怎么那么爱山东人民呢！”2021年9月22日晚，王岩把这3件小事通过视频发上网，超14万人点赞，1万多名网友在评论区表示自己也有类似的经历。

王岩因为感动，毫不吝惜地“怒赞”青岛，不遗余力地推介青岛，不厌其烦地回答网友一个个关于“青岛旅游”“好客山东”的提问。感动在方寸之间发生，又传递于网络之外。

### 华中科技大学教授刘玉： 3个人让我感受青岛的热情

“善良的青岛人，我爱你们！”2022年6月27日，华中科技大学教授刘玉，在朋友圈讲述了自己因暴雨航班取消被困青岛，得到3位陌生青岛人接力帮助的暖心故事，让她很感动。面对萍水相逢却又热情相助的3位陌生人，她要发声“谢谢！”

刘玉本来是26日下午3时的航班回武汉，结果赶上强对流天气，航班不断发晚点通知，直到晚9点，宣布航班取消。“当时外面正下着瓢泼大雨，周围宾馆全部满员，我当时确实很焦虑。”

“当时旁边的一位青岛小伙建议

我改成第二天早上的高铁，并说正好顺路，一起带着我坐地铁到青岛北站。”刘玉说，小伙子全程陪着她到达青岛北站，出站后看到外面雨依然很大，硬是把唯一的一把伞给了刘玉。“我后来才知道，他根本不是顺路，是特意送我到青岛北站，他家住在城阳，他还要再返回去。感谢！感谢！太感谢他了！”

温暖还在继续，当刘玉在地铁出口长时间叫不到车时，她开始向一同在等车的周围人求助，一位刚毕业回青岛的女大学生同意刘玉一起乘坐自己的网约车。刘玉说，这份对陌生人无条件信任的感动让她记在心里。“上车后，小姑娘一直在帮我查询附近的酒店，我拼车费给她，她怎么也不肯收！”

小姑娘到达目的地，但温暖还在接力中。刘玉告诉记者，她在车上抱怨了几句，司机就和她说话，你不能埋怨青岛，是天气为难了你，而且历来有风雨接贵人的说法。几句话，让刘玉豁然开朗，她说：“一个青岛网约车司机能对自己的家乡这样维护和热爱，让她感动，这是个非常有格局的司机，也是他的话让我对这段困途，改变了印象。”最后，司机将她送到一家有空闲房间的酒店门口。“他给我直接送到了屋檐下，这么大的雨，我一点都没有淋到。”刘玉说，更令她感动的是，司机始终追加微信，拒收车费，他告诉刘玉，只要她能对青岛这座旅游城市留下好印象，自己就很高兴了。

“谢谢你！陌生人！让我切身感受到了青岛人的好客、热情和真诚！”刘玉说。

### 年轻女乘客： 彩虹车站真的有“彩虹”！

“我面试通过啦，今天来新公司报到了，感谢你们那天给我的温暖与勇气！”2023年10月17日，地铁青岛北站接到了一位年轻女乘客的“喜报”！同一天，这通电话也打到了青岛地铁服务热线。女孩因为着急赶路去面试，发生了一连串糟糕的事情，但是在彩虹车站的帮助下，她补充了满满的能量去面对重要的时刻，她说：“这一切真的离不开你们的慷慨相助，彩虹车站真的有‘彩虹’！”

一个寻常的中午，地铁青岛北站站务员李丹阳在便利店买午饭时，背后传来虚弱的声音：“我有点低血糖，能让我先结下账吗？”李丹阳回头一看，只见一位女孩脸色苍白，脸颊渗出虚汗，弯着腰站在自己身后。她上前一把搀住女孩，并打电话叫来当班值班站长孙嘉蔓和值班员王琪帮忙。女孩原计划通过线上方式参加当天

18点的面试，但由于家中突然停电，她只好乘火车去现场应聘。到达地铁青岛北站后，一天没有吃东西的她开始出现低血糖症状，再加上熬夜、面试压力和胃部不适，整个人十分虚弱。

工作人员便决定带她去母婴室暂时休息，并准备好了热水、暖贴、止疼药等物品。在与工作人员的交谈中，女孩表示，自己对这场面试很有信心，担心身体状况不好错过这次宝贵的机会。孙嘉蔓和李丹阳立即表示，如果需要的话车站可以提供一个面试房间，并不断给女孩加油打气。在大家的陪伴和鼓励下，女孩逐渐恢复气色，李丹阳也一直陪伴到她的家人到站将其接走才放心离开。

第二天，女孩在社交账号上发布了一篇长文再次感谢“天使小姐姐”们，文中说道：“看着她们的眼睛，感受到了网上的故事和现实的奇妙碰撞……从她们的笑容感受到这座城市的温度，一瞬间有了归属感。”

### 呼和浩特75岁老人： 感谢地铁工作人员的爱心接力

“我在国内乘地铁、飞机几十年来，头一次看到像他们那样为旅客服务的工作人员，处处为旅客着想，全心全意为人民服务的精神，值得称赞！”

2022年10月18日，青岛地铁收到一封来自1000多公里外呼和浩特市感谢信，一位75岁老人用两页信笺纸，认真书写还原了青岛地铁工作人员的一场爱心接力……

9月8日，两位老人出现在地铁青岛北站8号线站台，他们看着PIS屏幕面露难色，并焦急地讨论着。

站台岗刘璐发现后立即上前询问，原来是两位老人要坐17时05分的航班，而时间已经非常紧张，担心赶不上，十分忧虑。

刘璐一边向车站控制室汇报情况，一边安抚乘客，告诉他们会让地铁胶东机场站的同事帮忙接应，以最佳、最快的方式帮助他们搭上这趟航班。

16时22分，两名乘客到达地铁胶东机场站下车，提前在站台等候的工作人员刘岩第一时间接应到他们。此时，距离航班起飞还有43分钟，机器值机已经停止。

为赶时间，刘岩率先拿上两位乘客的身份证，一路跑到人工值机处，为他们迅速办理登机牌，两位腿脚不便的高龄乘客随后赶到，最终顺利登机。

临走前，乘客再三向刘岩表示感谢，没想到几天后，地铁胶东机场站收到了一份“翻山越岭”远道而来的邮件，一封长长的信，句句朴实，字字真诚。