

萤火汇炬

幸福路

# 1508名标兵 十米车厢擎起城市文明火炬

“救命!”今年4月15日,一声声急促的求救声打破黄昏的宁静。青岛城阳巴士915路驾驶员吕良山刚结束一天的工作,路过河岸附近,循声赶去,发现一位老人不慎落水,命悬一线。没有丝毫犹豫,吕良山纵身跃入水中,奋力将老人从淤泥中拉出,营救上岸。这已不是他第一次挺身而出——去年3月,他曾跪地6分钟为昏厥老人进行心肺复苏,被市民亲切称为“跪哥”。两次救援,托起生命的希望,吕良山成为青岛“岛城勇士”榜上的闪耀名字,而他,正是青岛城运控股集团城阳巴士有限公司1508名“驾驶标兵”中的一员。

## 萤火微光

### 凡人善举汇聚文明星河

在青岛城阳巴士,像吕良山这样以十米车厢为原点,将服务与善意辐射至城市每个角落的“萤火虫”比比皆是。他们用平凡的坚守书写着不平凡的故事,共同擦亮了城市文明的流动窗口。

今年6月,374路驾驶员邱月山在文昌阁路段行驶时,发现前方有一名外卖骑手被卷入一辆SUV车底。危急关头,他振臂一呼,带领乘客和路人合力抬车,仅用1分钟完成了一场惊心动魄的“生死救援”。103路的李建强、黄明儒和调度员于静,则在2022年寒冬上演了“5分钟奇迹”——他们凭借高效的智能调度系统和默契协作,仅用5分钟就为一位来青打工、不慎遗失10万元血汗钱的泰安老人寻回了救命钱,让焦急的老人得以安心过年,三人也因此荣膺“山东好人”和“青岛市文明市民”称号。

在城阳巴士,像他们这样默默奉献、关键时刻挺身而出的“驾驶标兵”共有1508名,占一线驾驶员总数的80%,是名副其实的文明主力军。他们年均安全行驶里程超3万公里,服务乘客4.3万余人次,保持着“零违章、零投诉、零事故”的优异记录。从安全行驶37万多公里、独创“4D工匠驾驶法”为企业节能降耗百万元的“山东交通大工匠”纪君师,到坚守公益初心16年的“山东省诚信服务标兵”李波,再到技术精湛的“青岛工匠”梁泽涛……他们中涌现出24名“青岛市文明市民”、6位“山东好人”、5位“感动城阳”道德模范及多位“见义勇为”先进个人。点点“萤火”,汇聚成照亮岛城、温暖人心的道德星河。

## 创新赋能 崇德向善传递文明薪火

标兵辈出非一日之功,其背后是城阳巴士公司系统性、创新性的培育机制在强力驱动。公司深知,个体的优秀需要转化为集体的卓越,方能形成强大的文明服务合力。

为此,城阳巴士创新构建了“标准提炼—竞赛练兵—全员培训”的动态闭环机制。他们将一线职工在实践中淬炼出的宝贵经验,如驾驶标兵总结的“4D工匠驾驶法”、“五型班组”提炼的“123平稳出行驾驶法”、提升服务效能的“七字口诀服务法”、有轨电车的“三主动”服务法、热线的“听融办”服务等,提炼固化为标准化操作指南,成为全员提升服务与安全的“实用宝典”。同时,公司常态化举办“服务擂台赛”“典型案例分享会”,将“1分钟抬车救人”“5分钟寻回10万元”等源自一线的真实感人事迹搬上讲台,



▲城阳巴士1508个标兵汇聚“萤火之光”。



◀工作人员为老人乘车提供志愿服务。



▶城阳巴士驾驶员纪君师获誉“山东交通大工匠”。

台,搭建起“比学赶超”的生动课堂,让榜样的力量可知可感、好人好事可学可做,激发全员对标先进、提升服务的热情。

为持续激活内生动力,城阳巴士不断完善“品牌激励体系”和“人才与典型培育”机制。建立《高品质服务奖励办法》,推行记录善行义举的“萤火储蓄”制度,设立“新闻线索奖”,开展“萤火之光”品牌贡献奖评选等多种激励措施。这些制度设计,让邱月山抬车救人的义举、吕良山水中救老人的壮举等不仅收获了如潮的赞誉,更在公司内部得到了及时、实在的认可与表彰,形成了“善行被看见,善举受激励”的温暖循环。“我们坚持以行业标准为基准、企业制度为支撑,

不断推动从个人优秀到全员卓越的服务水平跃升。”公司相关负责人道出了机制创新的核心目标。

## 品牌成炬 萤火之光辉映文明之城

个人的善举如同星火,集体的创新添薪加柴,最终在“萤火之光”品牌的引领下,汇聚成照亮城市文明的熊熊火炬。

城阳巴士以“萤火力量汇聚城市活力,实际行动服务美好出行”为核心理念,将“萤火之光”品牌建设深度融入安全生产、优质服务、运营管理和精神文明建设的全链条,形成了独具特色的“品

牌+业务+精神文明建设”融合发展模式。

如今,“萤火之光”已壮大为包含1个企业形象主品牌(城阳巴士)、2个子品牌(萤火先锋、萤火铸廉)和7支特色志愿服务队(萤火义剪队、萤火顺风车队、萤火党员先锋队等)的“1127”品牌生态体系。2600余名职工化身“城市摆渡人”,依托900余辆公交车、7部现代有轨电车,穿梭在85条公交线路上,成为城市流动的文明风景线。

品牌的力量,结出了沉甸甸的惠民之果:“萤火之光”志愿服务队累计为老人、儿童提供免费理发超4万人次,“萤火之光”公益顺风车护送1500余名错过末班车的夜归人安全返家,组织植树护绿、公交站文明疏导等公益活动超1000场,提供“衣物改修”服务1200余件,结对帮扶困难家庭百余户,每年发生的拾金不昧、公益寻人等暖心故事超过1000起……这些鲜活的数字,正是“萤火之光”品牌传递出的可触可感的城市温度。

品牌的引领,也深深厚植了职业道德的沃土。城阳巴士逐渐形成擦亮文明窗口、展树行业形象、服务奉献社会的精神文化生态。通过构建“中央媒体+省市级平台+自媒体矩阵”的立体宣传网络,“萤火之光”的温暖故事被中央电视台、人民日报等主流媒体报道近2万篇次,品牌美誉度与社会影响力与日俱增。2024年,“萤火之光”荣膺全国交通运输行业“十佳文化品牌”,成为行业内外交口称赞的标杆。

十米车厢,方寸之地,1508双手紧握方向盘,以最坚韧、最持久的方式,兑现着平凡岗位对城市文明最郑重的承诺。正如城阳巴士所矢志追求的,他们正努力让每辆巴士都成为传播文明的“第一窗口”,让每名职工都成为服务群众的“第一责任人”,让每位乘客都成为城市温度的“第一体验者”。1508位标兵引领,“萤火之光”已然汇聚成点燃文明青岛的温暖炬火。

本版撰稿摄影 青岛早报/观海新闻 记者 吴冰冰 通讯员 邢路 张庆春