# 公交驶过，漾起满城文明涟漪

## 探寻“乐善公交人”群体如何成为一座城市的文明引擎

一辆公交车在斑马线前稳稳停下，司机微笑向行人挥手示意，后排私家车也默契地停下——这是烟台街头最寻常也最暖心的文明风景线。

这道风景背后，是一组更有力的数字：几年间涌现上万起好人好事，企业十年蝉联“全国文明单位”，每年收到超过4000次来自市民的感谢。

这不再只是个体的闪光，而是一种蔚然成风的群体现象；不再只是偶然的善意，而是一座城市文明生长的生动注脚。

我们从这些温暖的数字出发，追问其源头：创造这些数字的，是怎样一群人？孕育这种风尚的，又是怎样一种团体氛围？最终，这一辆辆公交车，如何成为流动的文明种子，让整座城市向善而生、因礼而美？

答案，藏在十米车厢的方寸之间，藏在烟台公交集团“乐善公交人”共同写就的日常里。

开展公交站亭清洁志愿服务活动。

开展公交进校园“安全小课堂”志愿服务。

开展“渔灯节”志愿服务活动。

常态化开展“礼让斑马线”。

## A 文明在每一次停驻间生长——车轮上的善意

烟台公交的温暖故事没有淡旺季，一年365天时刻在上演。2025年至今，已有超过7130起好人好事被记录在册，而这只是冰山一角。

文明始于最细微的礼让。在烟台，公交车礼让斑马线已成为所有司机的行为自觉。这个庞然大物的每一次温柔停驻，都在城市中漾开一圈文明的涟漪。61路驾驶员杨玉才背腿脚不便的老人过马路的身影，被央视新闻频道三次记录；蓬莱2路驾驶员李中文对路边晕倒老人的果断救助，赢得了国家级媒体的点赞。礼让，是善行的起点，而当真正的紧急状况发生时，烟台公交人的反应则诠释了更深的责任。

紧急时刻，他们是流动的“第一响应人”。2025年3月，19路驾驶员张占军车内一位七旬老人突发急症。在征得全车乘客同意后，他果断变更路线，8分钟疾驰至医院，因提前沟通，医护团队已在门口等候。同样在3月，9路驾驶员许昌君面对车内突然晕倒的老人，沉着完成停车、疏散、急救呼叫等一系列操作。这些看似本能的反应，实则是千锤百炼后的职业素养。

温暖守护，贯穿于每个平凡的日常，善行更多时候是静水深流。高铁2号线驾驶员隋建红一次次起身，耐心搀扶、护送行动不便的乘客；47路驾驶员林鹏与调度员高玉洁默契配合，通过一个系统通知，成功守护一位走失青年直至与家人团聚；82路公交驾驶员高云将一位迷糊老人带回场站，工作人员端上热饭，耐心引导，最终驱车将老人平安送归家人手中。这已远超服务范畴，而是家人般的照护。

拾金不昧，是无须提醒的“行为自觉”。在公交调度室，锦旗和感谢信早已不是新鲜事。对于烟台公交驾驶员而言，捡到物品后第一时间上报、妥善保管并物归原主，已成为深入骨髓的职业操守。62路驾驶员朱中利曾在车厢角落发现一个装有9万元现金的手提袋，这笔巨款是失主的治病钱。他没有丝毫犹豫，立即上交并配合寻找失主，最终完璧归赵。像他一样，10路驾驶员李学军为新疆游客寻回手机，又如605路驾驶员赵洪贵，将乘客半年前遗落的一块手表悉心保管直至物归原主……仅公开报道的此类事件每年就数以千计。当“拾金不昧”从值得表扬的新闻变为常态工作的注脚，它构建的是一种坚不可摧的社会信任。

危难面前，他们化身无畏的“平民英雄”。207路刘成林与211路柳德臣曾在同一天果断扑灭路边火情。这种见义勇为已成常态：巴士快运驾驶员姜本强与同事路遇半挂车轮胎起火，毫不犹豫停车相助；41路驾驶员吕福俊发现前方轿车引擎盖冒烟，秒变“消防员”冲上前去；67路驾驶员鲁言杰则在早高峰的雨天，主动下车与交警合力推移故障货车以疏通道路。他们的方向盘，始终把控着一份超越车厢的、对公共安危的责任。

## B 乐善文化让好司机心里有底，眼里有光——厚植向善土壤

当公交集团善行以如此高的密度涌现，我们不禁追问：这仅是个人美德的叠加，还是体系化培育的必然？深入烟台公交集团，你会发现，这片让善意蓬勃生长的土壤，由制度支撑、文化滋养与情感认同共同浇灌。

坚实的制度，将善意“赋能”为能力。集团推行的“大培训、大练兵、大比武、大竞赛”四大行动，是坚实的后盾。目前集团已有超过3700余名职工通过红十字会培训持证，成为合格的“初级救护员”。常态化、场景化的应急演练，让能力从“纸上”落到“手上”。正如一位参与培训的驾驶员所说：“以前觉得救人靠勇气，现在明白更靠专业的技能，心里有底了。”

家的文化，让责任感与幸福感同频共振。制度之上，是更具温度的家文化建设。公司邀请驾驶员家属录制“安全叮嘱”视频，在发车前循环播放；组织“亲子进公交”活动，让孩子们理解父母的工作。601路驾驶员盛鑫看着孩子写下的“爸爸，平安顺遂”寄语，感慨道：“这让我觉得，我的平安不仅是职业要求，更是对家庭的承诺。”这份来自家庭的认同，转化为了对乘客、对城市更深沉的责任。

人性的激励，为善行撑腰鼓劲。集团制定专项奖励标准，明确对好人好事给予物质与精神双重肯定。这让驾驶员在关键时刻无须犹豫——“使用灭火器会不会被追责？”“临时送医会不会被处罚？”这些顾虑被彻底消除。一位驾驶员坦言：“公司给的底气让我们敢做好事，而乘客的感谢和社会赞誉，让我们想做得更多。”从“敢做”到“乐做”，一种积极的群体心理悄然形成。

在烟台公交，善行绝非转瞬即逝的孤光，而是一种能够传递、复制与扩散的温暖能量。当曲敬祥背起跌倒老人的身影通过央视镜头感动全国，当隋建红一次次起身搀扶的身影被乘客用手机记录、在微信群传扬，当邢开金耐心守护特需乘客的日常成为线路标准，当林志文组建“爱心顺风车”小队从车组扩大到整个路队……这些名字便超越了个人，汇入一个共同的光谱。

他们的故事在调度室、在食堂、在路队会上被不断讲述。一个新驾驶员可能会听说：“遇到行动不便的，要像隋师傅那样起身帮一把。”一个老驾驶员可能会被年轻同事的积极所感染：“现在年轻人觉悟都这么高，咱得更做好榜样。”一种“他能，我也能”的微妙氛围在群体中弥漫。善行在此过程中被看见、被理解、最终被效仿，从而在深厚的制度土壤之上，滋养出更加蓬勃的、自发向善的群体文化。文明，从个人的闪光点，蔓延成一片璀璨的星光。

## C 流动车窗如何影响一座城——文明的共生

烟台公交车不但是连接城市的“动脉”，更是展示城市文明的重要窗口。当公交驾驶员一次次停车礼让，一次次伸手相助，他们也在塑造着这座城市的品格。

一份可贵的信任，在日复一日的守候中建立。市民敢于在公交车上求助或托付财物，深知司机会是可靠的帮手。人们不慎遗落物品，心中仍怀有找回的希望。这种基于无数成功案例建立的社会信任，极大地降低了城市的运行成本，提升了公共生活的安全感与品质。

善行具有强大的感染力，公交驾驶员群体也激发了市民文明的同频共振。当23路驾驶员李新江号召乘客帮忙推移抛锚的私家车时，多名乘客毫不犹豫地下车施以援手。当驾驶员搀扶特需乘客时，车厢内投来的多是赞许与耐心的目光。善意激发了善意，示范引领着参与。一位经常乘坐2路车的老年乘客杜恒春夫妇，特意为全体驾驶员送上锦旗，他们说：“这些师傅们服务真好，我们心里暖。”市民的每一次点赞、每一面锦旗、每一封感谢信，都构成了最温暖的正向反馈循环。

而文明，总是在互动中升华。在社交媒体时代，一个个被乘客记录下的暖心瞬间，通过央视等各级媒体传播，将“暖心”“好人”“文明”这些关键词，与烟台紧密绑定。当一场场演唱会散场，将数万外地歌迷安然送达的公交接驳专线，也成了他们带走“文明烟台”好印象的“最后一公里”。从拾金不昧近9万元的朱中利，到捐献造血干细胞的林玉杰，再到无数没有留下名字的帮扶瞬间，“乐善公交人”群体已成为烟台这座全国文明城市最生动、最可信的注脚。他们让文明从抽象的理念，变为可感、可知、可亲的日常故事。

文明的共生，还体现在一群“流动的文明使者”主动延伸的服务半径上。烟台公交集团将开展公益活动作为提升公交服务、践行社会责任的重要抓手，成立烟台公交志愿服务队，组织志愿者赶赴站点，节假日、早晚高峰常态化开展文明引导、设施清洁，助力文明城市创建；走上街头，倡导“礼让斑马线”，带动私家车跟风礼让；走进社区、敬老院和学校，提供从义务理发、扶贫助困到安全课堂、智慧助老等多元服务。这支队伍将“乐善”精神从十米车厢播撒到城市更多角落，成为城市温度的主动传递者与文明建设的生力军，让公交的文明影响力持续深化、广泛辐射。

文明，并非遥不可及的宏大叙事。在烟台，它是一辆公交车的温柔停让，是一次毫不犹豫的伸手搀扶，是一份物归原主的执着守候。从个体善念的星火，到制度保障的薪柴，再到与城市文明的春风共舞，烟台公交集团正在完成一场关于“文明如何生长”的动人实践。这辆穿行于山海之间的公交车，用它日复一日的轨迹证明：文明的最高境界，是让高尚成为习惯，让善意浸润为一座城市的温度与品格。

车轮向前，温暖不息。公交车厢的故事，仍在续写这座城市的春天。

（张孙小娱 徐海丽 王柯然）