

“爱心服务”让冬日的公交车厢暖意涌动

这位车长搀扶腿脚不便老人上下车,那位车长捡到乘客背包妥善保管……



2025年的重阳节,早早入冬的石家庄街头已是凉意渐浓。然而,在城市川流不息的公交线路上,一系列由普通司乘人员与市民共同演绎的暖心故事,却如一股股温暖的溪流,汇聚成抚慰人心的城市温度。这温度,源自于公交车长们日复一日的职业坚守,也彰显着市民之间善意的呼应。公交车厢,这个流动的“文明窗口”,正悄然书写着这座城市最动人的温情叙事。



■车长王国良(右)搀扶老人下车。



■老人女儿张女士将锦旗交到车长黄喜刚手中。



■车长张春艳抱老人下车。(公交供图)

□本报记者 南开宇

一次搀扶与一场“追星”:善意的双向奔赴

10月28日9时30分许,石家庄市4路公交车车长王国良驾驶车辆行至建华和平路口站时,一位双手微微扶着站牌、头发花白的老人进入了他的视线。老人见到公交车进站,便松开站牌向前挪步,身形却有些不稳。

车辆停稳后,王国良没有丝毫犹豫,他拉紧手刹,快步下车,轻声对老人说:“大娘,您慢点,我扶您上车。”他稳稳地托住老人的胳膊一步步踏上台阶,走进车厢,安顿老人坐好后,他返回驾驶座继续运营。

当车辆抵达老人的目的地白佛北站时,王国良再次起身,将老人从座位上小心搀起,轻声叮嘱着:“我扶着您,咱慢点儿啊,不着急。”

这一幕,被车厢内的乘客王女士深深地刻在了心里。她被王国良那不经意的耐心与温柔所打动,悄悄用手机定格下了他搀扶老人下车的瞬间。更令人动容的是,当车辆抵达原本要下车的站点时,王女士做出了一个临时决定——“多坐几站”。她追随这辆载着温暖故事的公交车,一直坐到终点站。下车后,她第一时间找到路队工作人员,指着手机里那张充满温度的照片说:“这位司机师傅这么有耐心照顾老人,看着特别暖!我觉得这样的小事,最能体现咱们城市的温度。”

一次本职范围内的搀扶,引发了一场改变行程的“点赞”。公交车长的善举与乘客的感念,完成了一场温暖的双向奔赴。王女士追送的不仅是一张照片,更是对平凡之善的珍视与褒扬,让个体的善意涟漪扩散为整座城市的共鸣。

16年坚守:职业习惯背后的温度

在4路车队同事们眼中,王国良当天的举动,一点也不令人意外,他早已将这份细心与善良,内化为一种长期稳定的职业特质。

同一条线路的年轻车长小李对此感触颇深。他回忆道,刚参加工作,路队安排他跟随王师傅的车学习。“当时就发现他开车有个习惯,就是会提前观察,然后把车尽量停得离马路牙子近一点,等老人坐稳了,他才会慢慢起步。”王国良常对小李说:“咱们慢这几秒钟,换来老人一路平安,值了。”这句朴实无华的话,让年轻的公交车长懂得了,“开车开的不仅是技术,更是人心。”

4路车队队长袁有荣对王国良这位老员工更是赞誉有加:“老王开车16年了,线路上的老乘客很多人都认识他。他帮助乘客上下车,是刻在骨子里的习惯。我们路队安全例会也常讲要服务好乘客,尤其是见到老年、残障乘客更要多一份关心、多一份照顾。”

同事们的评价总结起来就是:王国良的善良不是一时兴起,而是一种融入血脉的职业习惯,甚至潜移默化地影响和带动着身边的同事,形成了积极的团队氛围。

面对赞誉,王国良本人却没有任何豪言壮语。他的内心活动朴实而真挚。当看到步履蹒跚的老人准备上车时,他的第一反应简单而直接:“这得帮一把。”驱使他的是最本真的共情:“谁家没有老人呢?要是我的父母出门坐车,我也希望有人能搭把手。”当老人被安全扶下车后,他心中涌起的是一份“好了,踏实了”的轻松感。这份由心而发的安心,就是他最大的、也是唯一的“回报”。16年的方向盘生涯,磨砺出的不仅是娴熟的车技,更是一颗时刻为乘客着想的心。

一个背包与一面锦旗:守护市民“稳稳的幸福”

公交车长的温情,不仅体现在对乘客上下车安全的呵护,更体现在对乘客财物安全的守护上。10月27日,一面锦旗被送到了石家庄公交一路车队。

送来锦旗的市民张女士激动地说:“那包里装的全是我妈的重要物品,要是真丢了,她得惦记好几天!”时间回溯到10月23日,张女士91岁的母亲李大妈独自乘坐1路公交车前往银行办理业务,随身携带的背包里装着她的身份证、社保卡、工资卡、存单、银行卡、存折等证件。然而,老人到达银行后才发现背包不见了。

焦急万分的老人联系了女儿张女士,张女士随即拨打公交热线求助。就在她们几乎不抱希望,准备去补办证件时,好消息传来了。

原来,当班公交车长黄喜刚在车辆抵达终点站进行车厢安检时,发现了李女士遗落的背包。他第一时间妥善保管,并在驾车返回场院后,立即将背包上交路队。路队工作人员根据公交热线提供的信息,迅速联系上了张女士。失而复得的喜悦,让张女士专程送来锦旗,上书“公交战线好榜样 拾金不昧美名扬”。

面对诚挚的感谢,黄喜刚的回答同样朴实无华:“这都是我们应该做的,能帮乘客找回重要物品,我们也高兴。”公交车长一个看似“举手之劳”的尽责行为,守护的是一个家庭的安心,彰显的是城市公共服务者的高度责任感。

一个“暖心抱”与10年坚持:柔肩担道义

石家庄公交的温情服务,同样在女性车长身上熠熠生辉。10月28日,市民李女士拨通了石家庄公交服务热线,点名表扬98路女车长张春艳。

据李女士描述,10月27日下午,她目睹了感人一幕:一位九旬老人腿脚颤颤巍巍,上下车十分困难。车长张春艳见状赶紧起身,快步走到车门处,只见她俯下身,

用双手托住老人的腋下,动作轻柔地将老人半抱到车厢内的座位上,到站后,又以同样的姿势将老人稳稳地半抱下车。整个过程中,张春艳的动作又轻又稳,脸上始终带着微笑,没有一丝不耐烦。她还细心叮嘱一同出行的两位老人:“路上慢些走,不要着急啊。”

这个短暂的“暖心抱”,被市民李女士看在眼里、暖在心里,并最终通过热线电话,将这份感动传递给更多人。

面对表扬,张春艳显得十分低调:“这都是我应该做的。平时遇到行动不便的老人,能帮一把就帮一把,看到他们安全上下车,我心里才踏实。”4路车队队长袁有荣表示,张春艳从事公交行业10年来,始终格外关注老年乘客,主动搀扶、细心服务已成为她的工作常态,多次受到市民表扬,这次的“暖心抱”只是她日常工作的一个缩影。同事们评价她:“女同志心思细,遇到老人有需求,她总是比别人更主动。”

“这都是我应该做的,能帮一把就帮一把。”张春艳的话语与王国良、黄喜刚的心声如出一辙。这简短的话语,道出了石家庄众多公交司机共同的服务理念。作为城市的“摆渡人”,他们用坚实的臂膀和温柔的双手,传递着社会的温情,让每一位出行的乘客,尤其是需要帮助的弱势群体,感受到家一般的温暖与安心。

△采访手记

文明窗口 城市温度的流动载体

□南开宇

从王国良的耐心搀扶,到黄喜刚的拾金不昧,再到张春艳的“暖心抱”,这些发生在短短几天内的故事,并非孤立的偶然事件。据了解,石家庄公交集团一直倡导“爱心服务”,通过定期培训强化车长的服务意识与应急能力,鼓励车长主动关爱老年、残障等乘客。因此,王国良、黄喜刚、张春艳的举动在系统内并非个例。

而乘客王女士的“追星”送照、市民李女士的热线表扬、张女士的登门致谢,则与公交人的善行形成了美好的呼应。市民的每一次感动、每一次点赞,都是对正能量的放大与传播,共同构筑了城市文明友善的生态。

公交车,作为公共交通工具,每日承载着千家万户的出行。它不仅是空间的摆渡者,更应是文明的承载者和温度的传递者。石家庄公交车长们用他们日复一日的平凡坚守、融入细节的主动关怀,擦亮了这扇“文明窗口”,让10米车厢成为了感受城市温度最直接、最生动的场所。这一股股汇聚在车厢内的暖流,正是石家庄这座城市最可贵的软实力与最动人的风景线。