

10米车厢传递城市温度 平凡善举点亮文明之光

石家庄公交集团东部运营分公司 2025年已累计记录好人好事 892起



公交车如同跃动的音符，穿行于城市的大街小巷，编织着日常生活的脉络。

在这人员流动的10米车厢内，平凡的车长们用朴素的坚守与担当，书写了关乎诚信、温情与生命的动人篇章。记者从石家庄公交集团东部运营分公司获得一组数据：2025年该分公司已累计记录好人好事892起——586次诚信的归还、17次迷途的指引、14次危急的援手与275次其他便民服务。这892起好人好事，如涓涓细流，汇聚成城市文明最温暖的洋流，让公交服务成为这座城市触手可及、感人至深的风景线。



■车长张春艳搀扶老人下车。(受访单位供图)



■车长赵志超归还乘客遗落在公交车上的手机。



■乘客家属给车长黄喜刚送来锦旗。

□本报记者 南开宇

拾金不昧：诚信之光，照亮归途

“师傅，太感谢您了！这手机里存着重要的工作资料，要是丢了真不知道该怎么办！”12月17日11时15分，在一路188路公交车上，失主王先生从车长赵志超手中接过失而复得的手机，激动之情溢于言表。他随即拨通公交热线，让这份感谢有了清晰的回响。这个看似平常的交接瞬间，却是石家庄公交日常图景中一个不断复现的温暖定格。

就在一周之内，仅一路车队便接连谱写了4曲物归原主的暖心乐章：有乘客匆忙下车遗落手机，车长发现后妥善保管并及时联系归还；有年轻人将存有重要资料的平板电脑遗落在座位上，车长深夜下班后仍耐心等待失主前来认领；还有乘客不慎将装有手机和现金的手提包遗忘，工作人员最终物归原主。这些物品价值或有高低，但车长们对待它们的态度却始终如一——郑重、负责。

更为动人的是那些真诚的反馈。76岁的王玉梅大妈，日前怀揣着一封亲手书写的感谢信，专程来到一路车队。此前她不慎将包遗落在了31路公交车上，得益于驾驶员的细心检查与妥善保管，包被顺利找回。老人在信纸上的字字句句，不仅饱含着对驾驶员的由衷称赞，更流淌出这座城市通过公交服务传递给她的、如家人般的贴心与温情。这封手写信，超越了简单的致谢，成为市民与城市公共服务之间情感纽带的有力见证。

2025年，石家庄公交集团东部运营分公司各路队累计拾捡并处理乘客遗失物品达586起。其中，现金总额累计数万元，手机23部，笔记本电脑7台，各类银行卡68张，身份证、社保卡等重要证件246件。经初步估算，这些被妥善保管并最终物归原主的物品总价值超过60万元人民币，而最终的失物归还率高达98.7%。

“乘客把物品落在车上，心里肯定着急。不管价值多少，那都是别人的财物，我们捡到了，就有责任保管好并想办法还给人家。这是最基本的职业道德，也是对乘客信任的一种回报。”车长赵志超朴实的话语，道出了广大公交驾驶员共同的心声。从几元钱的零钱到数千元的现金，从普通的日常用品到贵重的电子设备，从不起眼的卡片到关乎生计的重要文件，石家庄公交的车长们用始终如一的行为，守护着“拾金不昧”这一中华民族的传统美德，更为城市的诚信体系建设注入源源不断的正能量。

温情帮扶：守护弱小，接力归途

公交车厢，承载着“一老一小”等特殊群体的出行期盼。公交车长们，将更多关注的目光，投向了这些需要格外

关照的乘客。

“孩子，别害怕，我们这就帮你联系家人！”4月26日晚，当103路末班车缓缓驶入谈固终点站，车长张新记在进行收车检查时，发现一名少年独自留在车厢，神情低落，不知所措。凭借多年的职业敏感，张新记主动上前，用温和的语气耐心询问。原来，这是一名家住中塔口的初二学生，因一时疏忽坐错了车，迷失了方向。了解情况后，张新记迅速将情况报告给车队值班人员。工作人员立刻赶到现场，一边暖心安抚少年的情绪，为他端上热水，一边多方协调，最终成功联系上其焦急万分的家人。当家人匆忙赶到车队，看到孩子安然无恙时，感激之情难以言表，执意要送上礼物以表谢意，却被张新记和同事们笑着婉言谢绝：“孩子平安就好，这都是我们应该做的。”

2025年，经本报报道的公交路队主动帮扶走失老人、儿童事件就有17起。其中，成功帮助9位记忆模糊或方向不明的老人、8名迷路或坐错车的儿童安全回到家人怀抱。为了更好地服务特殊群体乘客，工作人员专门开展了“关爱老年与未成年群体”专项培训，内容涵盖与特殊群体的有效沟通技巧、常见突发状况的应急处理流程，以及如何从只言片语或随身物品中寻找家属线索等实用技能。

面对沟通存在障碍的特殊乘客，车长们更是展现出了令人敬佩的耐心与智慧。11月26日，27路车长李建永在运营中发现一位老年乘客坐过了站，显得十分迷茫。经过尝试沟通，李建永意识到这是一位聋哑老人。语言不通，就写字与老人沟通。他通过一笔一画的书面交流，终于从老人口中问出了关键的身份证号码。随后，他联系民警，通过警务系统查询到了老人家属的联系方式。为确保万无一失，李建永没有让老人自行换乘，而是亲自将其送上正确的返程公交车，并仔细叮嘱当班车长留意照看，直到接到家属反馈老人已在约定站点安全下车，他才彻底放下心来。

在石家庄公交的一些重点品牌线路和大型枢纽站点，“特殊乘客帮扶责任制”已被悄然推行。据不完全统计，2025年全年，公交职工为老年、未成年及残障等特殊乘客提供各类贴心便民服务超过6000人次。这每一次的俯身、每一句的提醒、每一次的搀扶，都在细微之处为城市的弱势群体撑起了一把安全、温馨的出行“保护伞”。

紧急救助：生命至上，化身先锋

公交车厢是公共空间，也可能成为突发危情的“第一现场”。公交的车长们用专业训练和无私担当，多次将10米车厢化身成与死神赛跑的“生命通道”。

“有人晕倒了！大家让一让，保持空气流通！”11月24日早高峰时段，1路公交车行驶至人民路站附近，车厢后

部突然传来乘客焦急的呼救声。车长张叶闻声，立即在确保安全的前提下靠边停车，迅速穿过拥挤的过道。只见一位年过六旬的女士倒在车厢地板上，双目紧闭，面色苍白，已无意识。情况危急！张叶结合急救培训知识，初步判断乘客可能突发心脏疾病。他立即疏散周围乘客，保持空气流通，同时快速从车载急救包中取出速效救心丸，在一位热心乘客的协助下，让患者服下。紧接着，他用患者的手机紧急联系其家属。

考虑到距离最近的医院仅约400米。张叶向公司报备后，果断将公交车变身“救护车”。车厢内，理解与支持形成了强大的合力：部分赶时间的乘客主动下车换乘，其余乘客则自觉维持秩序，并协助照看患者。8时51分，这辆特殊的“救护车”顺利抵达医院。张叶与热心乘客一起，协助医护人员将患者快速送进急诊室。直到患者家属赶到，张叶才默默返回驾驶岗位。由于送医和前期处置及时，这位女士最终转危为安。

记者了解到，2025年，仅东部运营分公司就累计成功处置车内乘客突发疾病、意外伤害等紧急救助事件14起。其中，救助突发心脏病、高血压、癫痫等疾病乘客7起，处理因低血糖等原因导致的晕厥6起，更成功挽救了1名危重乘客的生命。这些成功救助的背后，离不开完善的急救保障体系和车长们过硬的应急处置能力。

初心如磐：平凡坚守，铸就城市名片

892起好人好事，如同一颗颗珍珠，串联起石家庄公交“以人为本、服务为民”的初心使命。

从拂晓前对车辆的精心检修，到深夜收车后的车厢巡视；从每天面对千百张面孔时的微笑问候，到危急关头的挺身而出——石家庄的公交车长，是拾金不昧的诚信使者，是扶危济困的暖心卫士，是守护生命的应急先锋。

车长赵志超归还手机时那句朴实的“这是我们应该做的”，张新记深夜帮助迷途少年时那份如父辈般的耐心安抚，张叶在早高峰车流中为抢救生命做出“直奔医院”的果断抉择……没有豪言壮语，却闪耀着人性中最质朴的善良与职业中最崇高的担当。他们让10米车厢充满了温度，让普通的旅程承载了感动。

正如王玉梅老人在感谢信中所写：“公交司机的素质，就是这座城市的温度。”石家庄公交车长们，以10米车厢为舞台，以方向盘为画笔，以真诚服务为色彩，共同描绘着一幅充满人文关怀的城市画卷。这份温暖，随着车轮的转动，流淌在大街小巷，融入城市的血脉，实实在在地提升着每一位市民的出行幸福感与归属感，让“一家人”的暖意，通达全城。