

鼓励职工多行好事,让德者有得。真情巴士将更多的关爱、福利、薪酬向有德职工倾斜——

# 十米车厢衍生“好人共生”效应

本报记者 张楠

因为一句“阿姨会常来看你”的约定,山东青岛真情巴士集团东9路驾驶员邢彩丽和同事们当起了小森和弟弟的“驾驶员妈妈”。逢年过节、哥俩生日、寒暑假,邢彩丽都会驱车往返90多公里前去陪伴,用妈妈般的温暖抚慰两个孩子孤独稚嫩的心。

车厢里的“一元欠条”,刘雪飞“爱的抱抱”,陈云蛟省吃俭用10万元帮扶春蕾女童,于义睦、卢振华连续9年每天将脑瘫患儿赫赫抱上公交车……发生在真情巴士车厢之内、延伸到车厢之外的感人故事,一次次掀起网络涟漪,衍生出“好人共生”的连锁效应。

## 十米车厢 流动的“家”

据统计,真情巴士每年收到的表扬信达4000多封,仅K1路驾驶员于义睦就曾创下年收1500封的纪录。

1999年,20多岁的于义睦进入真情巴士集团,那时的公交行业并未形成统一的服务标准,于义睦却对自己提出了不一样的要求。他总结提炼了“五心四点”工作法,热情对待每位乘客;为了避免乘客坐过站,他在语音播报的基础上增了人工报站;遇到行动不便的老人,于义睦总是停下车,搀扶甚至抱着乘客上下车……

2012年,真情巴士成立了于义睦创新工作室,优选7个分公司130余名驾驶员成为工作室成员。榜样效应传播到真情巴士每个基层班组,大家把十米车厢当作事业,用心用情去经营。

驾驶员们将十米车厢当成乘客流动的家,“家”里的暖情故事也在不断上演。2022年9月,一则“一元欠条”的视频刷屏全网。这天,小学生刘翔铭乘坐K23路公交车刷卡时

让“槽点”变“亮点”,切实纾民怨、暖民心

## “吐槽大会”变成“基层好声音”

本报记者 李玉波 本报通讯员 鹿煜

“能在小区空地建一处儿童乐园吗?小区地方挺大,但就是没有遛娃的地方”“我们这个小区老年人偏多,周围都没有菜市场,买菜成了大问题”……近日,四场酣畅淋漓的“吐槽大会”在内蒙古包头市青山区先锋道街道哈达社区、北嘉社区、青园社区、光荣社区四个社区同步举行。

“吐槽”只是开始,最终的落脚点在于“吐槽”过后对于问题的及时解决。先锋道各社区共建单位负责人,社区书记,物业公司代表等认真倾听群众反映的关于门店油烟、下水道管网、规范停车、公共基础设施等问题,就大家的“吐槽”进行了即席作答。

家住包北院小区居民李先生吐槽社区老年人多、生活配套设施不足,生活日用品采买不便等问题。青园社区党委牵头,引进九号仓储购、小蘑菇有限公司为居民们提供物美价廉的放心果蔬、日用品,形成了“邻里生活店”为老服务融合体验项目,进一步完善了社区养老体系,更好满足老年人“碎片化”需求。

家住幸福路一号街坊居民杨女士吐槽:小区属于学区房,陪读流动户多,家长课业辅导负担重,学生课余活动单一。北嘉社区党委利用现有资源采取政府购买服务+党群服务中心实践基地+校外素质拓展结合的方式,形成“向上吧少年”红领巾公益We课堂社区服务项目,利用节假日为社区孩子提供校外服务和实践活动。

如何把辖区企业和社会组织带动起来,建立多主体共同参与社区治理,哈达社区党委推出“红色科普共同体”党建服务联盟项目,利用新时代文明实践站、天文科普工作室等功能区为社区居民开展了体验式服务……

据了解,为了找到“真问题”,解决“真问题”,包头市青山区先锋道街道哈达社区党群服务中心一楼便民服务大厅增设了一个特殊的服务窗口——社区居民“吐槽窗口”。

“哈达社区通过‘吐槽窗口’,收集居民需求,在一定程度上,使居民对社区活动在认识上发生了改变,从被动参加到主动参与,从被动服务到主动要求。”哈达社区居委会主任薛旭峰说,“先锋道街道各社区利用每月开展的‘吐槽大会’‘小巷喜事’‘青听零距离’‘万家小院’等民情议事会,组织社区党委、居委会、业委会、居民代表、物业公司、共建单位等多方代表参与共商、共治、共管。”截至目前,通过“吐槽”收集各类群众意见420条,形成为民服务项目6个,开展“我为群众办实事”暖心事200件。

为了方便群众反映问题,先锋道街道在开展线下“吐槽”的同时在线上也开展了“云吐槽”,让居民在网格微信群中可以提出困难、反映问题、寻求帮助,使得“吐槽大会”变成了“基层好声音”,这些吐槽大会纾了民怨,也暖了民心。

## 阅读提示

一个人做好事不难,可是如真情巴士这般,一群人经年累月地奉献岗位、服务社会,其内在驱动力是什么?除了企业重视,氛围的养成更多地依靠榜样带动。员工们说:“身处这样的环境,会不由自主地留心身边需要帮助的人,会时刻想着‘我能干点什么。’”“当你看到受助者感激的眼神,就有了继续做下去的动力。”在真情巴士上,十米车厢衍生出的“好人共生”效应已经遍地开花,所到之处,一路芬芳。

发现余额不足,正要转身下车时被驾驶员崔慧叫住,并拿出公交卡为其垫付。下车时,刘翔铭将一张手写“一元欠条”塞到了崔慧手中。

“我们的驾驶员乘坐公交车是免费的,但是很多人都自费购买乘车卡,就是为了帮助有需要的乘客。”真情巴士宣传办公室主任贾佑玲说,刘翔铭的母亲得知此事后,为崔慧送来了100元公交卡,希望能够帮助更多需要的人。

刘雪飞为情绪低落的女孩送上苹果,车辆抵达后得到女孩“爱的抱抱”;王立彦为北京乘客提供雨伞,一周后收到寄回的两把雨伞;段国立为乘客送上口罩,不久后收到乘客感恩回馈的5万只口罩……

“都是一些微不足道的小事儿。”刘雪飞说。正是这些“小事儿”,将车厢的大爱播撒,温暖慰藉着每一位乘客。

## 车厢之外大爱延续

2014年夏天,于义睦发现车厢角落连续几日坐着一个男孩,每天总要跟着他“跑几趟”才肯离开。一天傍晚,交班后的于义睦主动走到男孩身边。原来,男孩名叫泽远,父母离异,一次偶然的乘车让他感觉这位叔叔特别亲切热情,于是隔三岔五就来乘车。

得知小泽远学习成绩并不理想,于义睦与他约定:“如果学期末评上三好学生,于叔

叔就给你当干爸爸。”

约定当年,小泽远就评为了三好学生,此后8年,于义睦承担起了爸爸的责任,在他的关爱引导下,如今18岁的泽远性格开朗、成绩优异,正在为高考全力冲刺。

像这样结缘于车厢,延续到车厢之外的故事,真情巴士还有许多。

为了提升车厢服务,于义睦自制了“服务卡片”放在投币箱旁边,上有姓名、电话等个人信息,感受到于义睦热情服务的乘客总是随手取一张,遇到生活中的难题也喜欢找他帮忙。义务服务的多了,于义睦成立了志愿服务队。随着队伍的壮大,真情巴士成立了“聚真情”志愿服务联盟,旗下21支志愿服务队都由驾驶员自发成立,1460名志愿者职工每年参与志愿服务1.5万次。

“农历五月廿七,正月十三”,面对记者的提问,邢彩丽可以脱口而出小森和弟弟的生日;相识于车厢,连续8年坚持每周看望“亨廷顿氏舞蹈症”患者崔可峰,帮他清洗衣物和身体,被问及“你不嫌脏吗”,21路驾驶员韩建平轻描淡写地说“我不在乎”。

让离异、困难家庭的孩子变得性格开朗、优秀上进,陪伴空巢老人安度晚年,帮助失志青年重拾生活的信心,常态化进社区、进乡村、进校园开展活动……近几年,集团先后涌现出好人1人,感动交通年度人物3人,山东好人15人等近百名先进典型,他们聚团成火,播撒爱、凝聚爱、传递爱。

## “好人共生”落地开花

一个人做好事不难,可是如真情巴士这般,一群人经年累月地奉献岗位、服务社会,其内在驱动力是什么?

面对记者的疑惑,真情巴士集团副总经理、工会主席刘志强道出了缘由。早在2012年,集团便制定了成熟的奖励机制,鼓励职工多行好事,让德者有得;日常管理中,将更多的关爱、福利、薪酬政策向一线有德的驾驶员倾斜,让他们“心中有爱,才能传递爱”。

氛围的养成更多地依靠榜样带动,正如韩建平所说:“身处这样的环境,会不由自主地留心身边需要帮助的人,会时刻想着‘我能干点什么?’”“当你看到受助者感激的眼神,就有了继续做下去的动力。”邢彩丽说。

于义睦这些年奔走于全国各地开展宣讲,受他的鼓舞,北京海淀区两万多名快递小哥成立了“甘小美”志愿团队,免费帮助老年人采买生活用品、药物,提供上门维修等服务。

2015年开始,于义睦的志愿队伍里多了一个瘦小的身影,泽远得知“爸爸”每周都会开展志愿服务,主动要求加入。2018年,泽远自发成立了青岛公交青少年爱好者公益联盟,四年组织70余名青少年开展礼让斑马线、文明排队乘车等志愿服务400余次。泽远还利用一切时间“跟车”,学着“爸爸”的样子,热情地打招呼、帮忙搬抬物品、人工报站,他说,自己的理想是报考交通运输专业。

透过车载录像,贾佑玲发现车厢正在发生着变化。早些年,遇到乘客晕倒、救火、搬抬重物等事件,都是驾驶员独自处理。而现在,“冲上前”的乘客越来越多,满载爱意的真情巴士正在潜移默化影响着新区市民,激发出更多城市文明行为。十米车厢衍生出的“好人共生”效应已经遍地开花,所到之处,一路芬芳。



家门口的图书馆

3月16日,一处位于山东省菏泽鲁西新区丹阳街道的“牡丹书房”。近年来,山东省菏泽市打造以“牡丹书房”为统一品牌的城市书房网络,营造15分钟城市阅读圈。目前全市已建成“牡丹书房”36处,这些书房里面的图书全部对居民免费开放,与市图书馆借通借还,成了居民家门口的图书馆。  
新华社记者 徐述绘 摄

以“邮”为媒话党史 方寸天地见先锋

# 北京西城打造邮票特色党建家园

本报记者 赖志凯

北京市西城区牛街街道以深入实施“双提升”工程和“红墙先锋工程”为契机,依托“楼院+”党建项目,对枫桦社区门楼巷15号院的侧墙宣传栏、休闲座椅进行改造升级,同时以邮票为载体,以“邮票上的党史”为主题打造邮票小院。

门楼巷15号楼的24户居民曾是中国集邮总公司职工,对邮票有着深厚的情怀。枫桦社区党委利用居民的集邮特长,社区党委发动院里的党员群众,以“观邮票,知党史”为主题,在小院里广泛开展邮票征集活动。在党的二十大召开前夕,集齐了新中国成立后发行的反映历届党的全国代表大会的49枚邮票,打造出了一面“邮票史上的党史”宣传墙,让百姓家门口变身“红色宣传阵地”。

同时,征集邮票的过程也成了枫桦社区第七党支部进行的一次非常有意义的党史教育活动。第七党支部书记朱明说:“邮票中看党史,学党史、感受共产党人的丰功伟绩,让院里的党员和群众多种方式了解党的成长道路,从中汲取‘不忘初心、牢记使命、永远奋

进’的精神力量。”

门楼巷15号院改造开始前,朱明就告诉每家每户要在国庆节开展拍摄小院“全家福”活动,和焕然一新的小院环境相结合,一户都不能少。这张“全家福”也成了小院邻里情感的助推剂。

在楼门巷15号院,有一位“百事通”杨师傅,谁家下水道堵了、水管坏了,杨师傅总能随叫随到。不仅如此,杨师傅还做得一手好菜,他的炉灶也成了小院人的“共享炉灶”。楼里有一位高龄孤寡老人,孩子不在身边,杨师傅就经常带着老人买菜,还根据老人的口味调整菜品。听到感谢的话,杨师傅总是笑着说:都是顺手的事儿。

变化的还有楼里居民的互动。“真的不一样了!互动感更强了。”朱明介绍,楼里的居民大多是退休职工,退休后大家之间的交流也少了。但是小院改造后,大家熟知的小小邮票成了联结情感的纽带。在讲述楼院的变化时,朱明这样形容:“小院打造好后,不仅让楼里的居民和街道、社区的关系更紧密了,也让大家的凝聚力更强了。”

从院墙修整到邮票小院打造,带给居民的不仅仅是焕然一新的感觉,还有共创家园

的幸福感和获得感。居民说:“现在 we 和社区居委会的关系越来越近了。”春节期间,看到社区工作者为楼院的居民进行春节氛围布置,送福字、贴对联、插国旗……在居民眼里,社工行在院里,暖在心里。

如今,在枫桦社区门楼巷15号院,邻里和谐,大家从分散的家家户户,变成了15号院亲如一家温暖氛围。辖区单位、在职党员们也纷纷加入到家园议事、月末清洁日中来。心在一起,劲儿往一处使,院里环境越来越好,感情越来越浓,真正实现了家园的共建共治共享。

枫桦社区党委书记钟宝珊介绍,社区以支部党员为纽带,党员、居民代表集思广益,把邮票特色与楼院改造相结合,用邮票背后鲜活的党史故事,带领居民重温红色足迹,并将这种红色精神转化为家园共治的动力和干劲。今后,社区党委将继续依托邮票小院的“红色宣传阵地”,将邮票中的党史精神传送到千家万户。立足老旧小区治理这个关键课题,充分发挥党员和党组织的“双带”作用,引导居民共同参与、共同治理,弥补基层治理“最后一米”的短板,打造地区治理先锋样板。

## G 心路

员工为何不愿敞开心扉?

# 管理者要学会“将心比心”

读者来信

您好,我是企业的一名政工干部,为了提升思想政治工作的有效性,我们会经常找基层员工谈心。可是,大家都不愿敞开心扉,每次谈心总是草草了事,没有达到效果。不知道问题出在哪了。  
山东 杨恒

专家心解

杨恒您好:

领导与员工、员工与员工之间建立和谐关系是企业健康发展的重要条件,其中领导与员工之间的和谐最为关键。基层管理人员在对员工进行管理时,最有效和常用的方式就是谈心。

初衷良好,为何没有达到目的呢?与员工谈心,只有抓住问题的症结,才能做到有的放矢,提高谈话质量。

首先要了解员工。作为管理人员,应该主动关心、爱护每一位员工,观察、了解、摸清每位员工的个性和特点,只有这样,谈话才具有针对性。针对员工思想和生活中的问题,积极主动有效地开展各种问题的化解工作。对性格内向的员工可采取“拉家常”的办法,由远及近先轻后重,循循善诱;对性格孤僻、不合群的员工要善于摸清对方的内心情绪和要求,回避冷场和令人烦恼的问题,采取迂回曲折的办法;对性情耿直爽快、性格外向的,可直截了当地把问题点透,不兜圈子。

其次,要换位思考。对员工的爱心是一股巨大的教育感化力量。员工体会到你的爱心就能展开心与心的交流,容易接受你的引导。因此,在和员工谈话时要多进行“将心比心”。也就是要以员工的年龄特征、心理因素、知识状况、生活经验和工作态度为前提,用员工的眼光去审视,用员工的思维去体味、去评判,在心理上、思想上完全从员工的角度出发,寻找与管理的通用标准相衔接的“联系点”,慢慢引导员工提高认识。

此外,还需营造氛围。与员工谈话,开始对方往往并不注意你讲的道理,而是看你对他的态度和感情。如果你不首先搭起感情的“桥梁”,而表现出漫不经心的样子,员工心中就会筑起一道无形的“围墙”,畏而远之。如果在谈话时运用分寸恰当的语言,营造良好的谈话氛围,就会消除员工的局促不安和顾虑,向你坦露真实的思想。

总之,与员工谈话时,应避免简单急躁,急于求成。说些不着边际的大话、空话、上纲上线吓唬人的话,不解决任何问题,甚至还会使员工产生厌烦的心理和抵触情绪。希望你多了解多学习,做员工真正的贴心人。  
岑娟

## 提升京津冀地区文化与经济融合

本报讯 由中华文化促进会举办的大力弘扬燕赵文化、助推京津冀协同发展高峰论坛日前在北京召开。来自文化、旅游、商业行业的专家学者和企业家代表分别就如何大力弘扬燕赵文化、助推京津冀协同发展主题进行了交流探讨。

与会专家认为,燕赵大地作为华夏文明的重要发祥地,经过数千年的积淀,形成了丰富、独特的文化,是中华优秀传统文化代表之一。步入新时代的燕赵大地更需要文化自信,讲好燕赵故事,传播好燕赵声音,推动好燕赵大地经济社会协同发展。论坛中,文旅学者表示,要盘活历史文化资源,使其与现代社会接轨,让城市焕发出更强的生命力;要创新思维、拥抱新技术,传承城市文脉,扩大城市文化影响力;寻找传统和现代的融合点,借助网络的传播优势,使其成为有特色、有人气、有血脉、有流量的文化符号,让历史变得有温度、更亲近。与会企业界代表提出,应注重京津冀文化与经济融合,全面提升城乡居民文化生活水平,为京津冀协同发展做出贡献。要重视文化建设,扩大文化产业价值在经济总量中的份额,把握好经济与文化发展之间的关系,在弘扬当地特色文化中促进区域经济社会发展。会上,还宣布成立燕赵文化委员会。(岳璞)

## 货运线上的“铿锵玫瑰”

本报讯 眼睛紧盯电脑屏幕,每趟列车都要和相关岗位人员联控10多次,一句话需要重复60遍。中铁十五局轨道运营公司精神运输处行车间组及货运班组的职工,被称为货运专用线上的“铿锵玫瑰”。

因为行车作业的特殊性,岗位上必须每分每秒都有人在,大家轮流倒班,一天24小时“无缝衔接”。从接班到交班,她们始终坐在电脑屏幕前,紧盯列车闭塞、邻站发车、本站到达或通过、再到达邻站的情况,一个白班的联控用语多达100多次。凌晨4点,伴随着最后一趟列车从邻站出站,她们便开始审核设备单位提前登记好的天窗、施工内容,协调设备单位,报告行车间组,签收调度命令,布置揭挂各种行车警示牌。在外勤作业时,她们认真抄对每一辆车号,从头到尾仔细检查每一辆车的车门、车窗是否完好,有无破损。无论是刮风下雨,从不省略任何一个步骤。为防止超载、偏载现象发生,她们要在装车现场全程监管,现场装载机轰鸣声震耳,煤尘飞扬,一列车从进站到装车完毕,需要检查好几个来回,步行大约7公里,遇到装车繁忙的时候,一天要装十几列,一个班下来,姑娘们常常累得腰酸背痛,可是她们从不叫苦叫累,总是乐呵呵地说:在平凡岗位也要绽放。(王亚飞 王伟林)



## 党员突击队铺就平安路

春运结束后,为期40天焦柳线集中修拉开序幕。新乡电务段党委以“勇当‘火车头’,先行做贡献”主题宣讲为契机,组建党员青年突击队跨车间组织生产,确保安全生产。  
王天添 摄