



# 文明引导员致力城市文明二十载 小站台上大作为

从2001年开始,每天早晚高峰,北京市的公交站台都有身穿“柠檬黄”马甲、手中挥舞小旗引导人们有序乘车的公共文明引导员。无论刮风下雨,严寒酷暑,他们都坚守在公交站牌前,耐心细致地引导人们文明乘车。胡雅丽,就是这其中的一位。从2001年4月报名当上公共文明引导员后,在这个岗位上干就是二十多年。这么多年来,未曾改变的是胡雅丽真挚的为民服务情怀,变化着的是日益丰富的服务内容和方法。

## 公交站台变身“暖心驿站”

胡雅丽刚上公交站台开展公共文明引导时,北京地铁还没开通几条,公交车难上一直是北京城市治理的顽疾。早晚高峰乘车基本靠挤,大家对排队候车并不习惯,公交车还没停稳,乘客就蜂拥而上,站台乱成一片。为了引导大家有序上车,安全乘车,胡雅丽购置小黑板,把乘客文明守则写上面,并把小黑板悬挂在站台上,方便来往乘客观看。乘客看的次数多了,文明乘车理念也就直抵人心,进而转变成了行动自觉,慢慢地公交站台上的不文明乘车行为变少了。为了让大家舒心候车,胡雅丽为乘客准备了乘晕宁、创可贴、清凉油、水果糖等应急用品。看到雨天一些没带伞的乘客冒雨行走,胡雅丽就去购置一次性雨衣,等到雨天提供给没带雨具的乘客。有一天,两位外地小伙子准备到北京西站乘火车,在站台等车时突然下起了大雨,胡雅丽当即拿出雨衣给他们披上,两位小伙子既诧异又感动,说:“您简直就是活雷锋啊!”

胡雅丽所在的公交站台距离医院较近,每天拎着大包小包中药的乘客非常多,不少还是残疾人。考虑到大家候车辛苦,胡雅丽就去购置了小马扎,没想到很多老年人腿脚不便,坐下去容易站起来难,胡雅丽又把小马扎换成了高圆凳,冬天绑上棉垫子,夏天栓上小扇子,方便候车乘客休息。乘客们纷纷写表扬信夸赞胡雅丽服务细心周到。

无论是应急用品,还是黑板、圆凳,都是胡雅丽自掏腰包为乘客准备的,她觉得自己花钱能把公交站台变成乘客的“暖心驿站”就值了。

公共文明引导工作的站台虽小,却是一个为人民服务的大舞台,在外国乘客面前,他们代表中国,体现出中华民族礼仪之邦的文明风范;在外地乘客面前,他们代表着首都,展现出北京人民热

情服务,礼貌待人的风采;在需要帮助的人面前,他们都是好帮手,践行着团结友善、助人为乐的雷锋精神。经过二十多年的实践、摸索,胡雅丽总结出了一套便于开展工作的方法和口诀,即“五勤、两法、三必管”:眼睛要勤看,嘴要勤说,手要勤挥,脚要勤走,脑子要勤动;工作要讲方法,态度要得法;乘客不排队候车要管,骑车人不避让公交汽车或影响汽车进出站、影响乘客上下车要管,公交汽车不按规定靠边进站停车要管。胡雅丽将“五勤、两法、三必管”工作方法传授给身边更多的引导员,在她的影响和带动下,越来越多的公共文明引导员在自己小小的站台上展现出越来越大的作为。

## 当好乘客的“安全卫士”

在公交站台服务的二十多年间,胡雅丽从未请过一次假,而且经常是上班有点,下班没点。这些年里,胡雅丽为了保护乘客的人生财产安全,多次在“危急时刻”挺身而出。

有一天早上,胡雅丽照常在公交站台引导乘客文明乘车,一个小青年神态慌张地窜下车就跑,车上有人大喊“我的手机不见了。”胡雅丽和同事来不及多想,立即上前追赶,小青年看甩不掉他们,把手机扔到地上,转身跑向其他方向。胡雅丽捡起手机交还给了失主,婉言谢绝了失主的酬谢。还有一次,胡雅丽正指挥车辆进站,一个正在候车的三四岁小男孩突然跑到马路中央,刹车声、鸣笛声阵阵响起,身边的家长还没来得及反应,胡雅丽迅速指挥车辆停住,飞跑过去抱起孩子。将孩子抱起来的时候才发现好多车擦身而过,吓得直冒冷汗。当她把小男孩安全带回站台时,大家问她害怕吗,胡雅丽说:“当时没怕,保护乘客安全,我义不容辞。”

在站台服务久了,胡雅丽经常会捡到乘客遗落在站台上的物品。每一次她都会想尽办法,物归原主。

有一年元旦,胡雅丽的队员捡到一部笔记本电脑,由于查不到任何失主的线索,胡雅丽就带领队员轮流守着电脑包在原地整整等候了3天。一直到元旦假期结束后,仍未有人认领,胡雅丽请他人上网发布了寻物启事。失主得到消息从廊坊赶到北京,拿出2000元作为酬金,胡雅丽和同事婉言谢绝了。事后,失主为了表达谢意,赠送给他们一面锦旗,上面写着“拾金不昧,品德高尚”。



胡雅丽向外国游客热情宣传公共文明引导行动

伴随着城市文明程度的不断提高和人民日益增长的美好生活需要,公共文明引导员的工作内容不断拓展,服务触角不断延伸,从刚开始单一的文明乘车引导,开始走上路口、走进春运场站、体育赛场、演出剧场、公园景点、学校、社区等公共场所开展志愿服务,积极参与社会治理。

二十多年间,胡雅丽深刻地认识到,公共文明引导员的一言一行时时刻刻都在影响着他人,于是她就鞭策自己工作中多用文明语、多做公益事,为创建文明城区,同时促进城区的“文明指数”转化成百姓的“幸福指数”贡献自己的一份力。

## 组建“胡雅丽学雷锋志愿服务队”,让爱传千里

早在2002年2月,胡雅丽就是“当代雷锋”孙茂芳志愿者小分队的成员,连续三年坚持到社区、工地、学校、火车站、交通路口清除非法小广告,制止乱扔垃圾、随地吐痰等不文明行为,宣传倡导健康生活方式。为了能带动身边更多的人开展志愿服务,胡雅丽在孙茂芳老人的鼓励和指导下,于2005年组建了“胡雅丽学雷锋志愿服务队”。

十五年间,胡雅丽带领志愿服务队,利用周末和节假日进社区开展垃圾分类宣传,在旅游景点开展文明旅游宣传,进行义务指路,积极疏导游客、配合交警维护交通秩序;在南锣鼓巷等网红景点宣传中国的传统文化。为了提升宣传效果,胡雅丽带领队员们创新宣传形式,自编快板、自学手语,还组建宣讲团深入群众中开展“争做文明北京人”主题宣

讲。

此外,志愿服务队还经常去辖区养老院看望老人,为老人洗发、剪指甲、整理房间,陪老人聊天。

辖区内有一位90岁高龄的老人,孩子定居国外,老人独居。由于老人年岁大,又高度近视,读书看报十分困难,但老人十分渴望了解国内外大事。胡雅丽了解情况后就主动上门与老人取得联系,每周都要抽出一定时间上门为老人读报纸、陪老人聊天。就这样,一读就是十多年,直到老人去世。

疫情期间,公交、地铁站台暂时无法上岗,胡雅丽就和队员们主动请缨参与社区防控值守,共同协助社区做好社区疫情防控工作。

目前,胡雅丽学雷锋志愿服务队通过志愿北京服务平台已经招募了1100余名志愿者。十五年来,胡雅丽和她的志愿服务队通过自己的行动带动了16000余名大学生、近500名未成年人共同参与捡拾垃圾、义务指路等志愿服务活动。

十五年间,胡雅丽和她的志愿服务队解答群众咨询问路上万人次,帮助残疾人300余人次,清除小广告上千张,拾金不昧16次,收到乘客表扬58件次。

“勿以善小而不为”,这是胡雅丽一直坚守的人生信条。胡雅丽说,未来的日子里,将会带领团队更加积极地开展志愿服务活动,为更多的人带去爱和希望,为无数人照亮前路,温暖京城的每一座站台、每一个角落。

转载:中国文明网