

青岛城阳巴士常态化举办“服务擂台赛”“典型案例分享会”,让榜样可知可感、善举可学可做

# 1508个标兵,平凡岗位最郑重的承诺

本报记者 张楠 本报通讯员 邢路 张庆春

“救命!”2025年4月15日,一声声急促的求救声打破黄昏的宁静。山东青岛城阳巴士915路驾驶员吕良山刚结束一天的工作,路过河岸附近,循声赶去,发现一位老人不慎落水,命悬一线。没有丝毫犹豫,吕良山纵身跃入水中,奋力将老人从淤泥中拉出,营救上岸。这不是他第一次挺身而出,去年3月,他曾跪地6分钟为昏厥老人进行心肺复苏,被市民称为“跪哥”。

两次救援,托起生命的希望,吕良山成为青岛“岛城勇士”榜上的闪耀一员,而他,也是青岛城运控股集团城阳巴士有限公司1508名“驾驶员标兵”中的一员。

## 凡人善举汇聚文明星河

在青岛城阳巴士,像吕良山这样以10米车厢为原点,将服务与善意辐射至城市每个角落的“萤火虫”比比皆是。他们用平凡的坚守书写着不平凡的故事,共同擦亮了城市文明的流动窗口。

今年6月,374路驾驶员邱月山在文昌阁路段行驶时,发现前方有一名外卖骑手被卷入一辆SUV车底。危急关头,他振臂一呼,带领乘客和路人合力抬车,仅用1分钟就完成了这场惊心动魄的“生死救援”。103路的李建强、黄明儒和调度员于静,在2022年寒冬上演了“5分钟奇迹”——他们凭借高效的智能调度系统和默契协作,仅用5分钟就为一位来青打工、不慎遗失10万元血汗钱的老

**阅读提示**

如何让选树的典型可学、好学?文中企业不断完善“品牌激励体系”和“人才与典型培育”机制。让普通员工的义举不仅收获社会的赞誉,更在企业内部得到了及时、实在的认可与表彰,形成了“善行被看见,善举受激励”的温暖循环,持续激活内生动力。

人寻回了救命钱。3人也因此荣膺“山东好人”和“青岛市文明市民”称号。

在城阳巴士,像他们这样默默奉献、关键时刻挺身而出的“驾驶员标兵”共有1508名,占一线驾驶员总数的80%,是名副其实的文明主力军。他们年均安全行驶里程超3万公里,服务乘客4.3万余人次,保持着“零违章、零投诉、零事故”的优异成绩。

从安全行驶37万多公里、独创“4D工匠驾驶法”为企业节能降耗百万元的“山东交通大工匠”纪君师,到坚守公益初心16年的“山东省诚信服务标兵”李波,再到技术精湛的“青岛工匠”梁泽涛……他们中涌现出24名“青岛市文明市民”、6位“山东好人”、5位“感动城阳”道德模范及多位“见义勇为”先进个人。点点“萤火”,汇聚成照亮岛城、温暖人心的道德星河。

## 崇德向善传递文明薪火

标兵辈出非一日之功,其背后是城阳巴士公司建立的培育机制在强力驱动。该公司创新构建了“标准提炼—竞赛练兵—全员培训”的动态闭环机制。他们将一线职工在实践中淬炼出的宝贵经验,如驾驶员总结的“4D工匠驾驶法”“五型班组”提炼的“123

平稳出行驾驶法”、提升服务效能的“七字口诀服务法”、有轨电车的“三主动”服务法、热线的“听融办”服务法等,提炼固化为标准化操作指南,成为全员提升服务与安全的“实用宝典”。

同时,公司常态化举办“服务擂台赛”“典型案例分享会”,将源自一线的真实感人事迹搬上讲台,搭建起“比学赶超”的生动课堂,让榜样的力量可知可感、好人好事可学可做,激发全员对标先进、提升服务的热情。

为持续激活内生动力,城阳巴士不断完善“品牌激励体系”和“人才与典型培育”机制。建立《高品质服务奖励办法》,推行记录善行义举的“萤火储蓄”制度,开展“萤火之光”品牌贡献奖评选等多种激励措施。这些制度设计,让普通员工的义举不仅收获社会赞誉,更在公司内部得到了及时、实在的认可与表彰,形成了“善行被看见,善举受激励”的温暖循环。

## 萤火之光辉映文明之城

个人的善举如同星火,集体的创新添薪加柴,最终在“萤火之光”品牌的引领下,汇聚成照亮城市文明的熊熊火炬。

城阳巴士以“萤火力量”汇聚城市活力,实

际行动服务美好出行”为核心理念,将“萤火之光”品牌建设深度融入安全生产、优质服务、运营管理和精神文明建设的链条,形成了独具特色的“品牌+业务+精神文明建设”融合发展模式。

如今,“萤火之光”已壮大为包含1个企业形象主品牌(城阳巴士)、2个子品牌(萤火先锋、萤火铸廉)和7支特色志愿服务队(萤火义剪队、萤火顺风车队、萤火党员先锋队等)的“1127”品牌生态体系。2600余名职工化身“城市摆渡人”,依托900余辆公交车、7部现代有轨电车,穿梭在83条公交线路,成为城市流动的文明风景线。

品牌的力量,结出了沉甸甸的惠民之果:“萤火之光”志愿服务队累计为老人、儿童提供免费送药超4万人次,公益顺风车护送1500余名错过末班车的夜归人安全返家,组织植树护绿、公交站文明疏导等公益活动超1000场,提供“衣物改修”服务1200余件,结对帮扶困难家庭百余户,每年发生的拾金不昧、公益寻人等暖心故事超过1000起……这些鲜活的数字,正是“萤火之光”品牌传递出的、可触可感的城市温度。

品牌的引领,也深深厚植了职业道德的沃土。城阳巴士逐渐形成擦亮文明窗口、展现行业形象、服务奉献社会的精神文化生态。

10米车厢,方寸之地,1508双手紧握方向盘,以最坚韧、最持久的方式,兑现着平凡岗位对城市文明最郑重的承诺。他们正努力让每辆巴士都成为传播文明的“第一窗口”,让每名职工都成为服务群众的“第一责任人”,让每位乘客都成为城市温度的“第一体验者”。

## G 心路

岁末回首

# 感谢平凡而努力的自己

读者来信

您好,一年又过去了,看着镜子里疲惫的自己,忍不住叹气:“我还是这么普通。”看看朋友圈别人的“光鲜时刻”,暗自怀疑自己的这一年又是不值一提,很沮丧,不知道该怎么恢复元气? 湖北 何楠

专家心解

何楠您好:

很理解你的心情,时光如白驹过隙,2025年即将谢幕,又到了年终盘点的时候,可能没有实现年初的宏伟计划,让人瞩目的高光时刻也没有到来,可是,回首这一年,你应该做的是,扔掉内耗,拒绝攀比,好好地感谢自己,那个平凡而坚韧的自己。

首先,感谢那个从未轻言放弃的自己。日复一日的坚持,让你逐渐蜕变。在面临困境时,你曾动摇,曾质疑,甚至想要退缩,但最终,你选择了继续前行。年末之际,你努力向那个坚韧不拔、永不言败的自己致以最深的谢意。因为坚持,才拥有了无数拼搏的回忆;因为不放弃,才有可能实现你那个闪闪发光的理想。

还要感谢那个热爱生活的自己。在过去的一年里,你怀揣着对美好生活的向往,始终保持着动力与热情。面对生活中的琐碎与坎坷,你以美好的眼光去审视,以欣赏的心情去品味,以不懈的努力去创造,以积极的态度去完善,并以平静的心态去享受。正是这份对生活的热爱,让你的世界充满了欢乐与趣味。

最后,要致敬那个不完美的自己。或许,你曾因某些不足而感到自卑,但请记住,世上并无完美无瑕之人,每个人都有其独特的闪光点与不足之处。接受自己的不完美,并不意味着放松自我要求,而是以更从容的姿态奔向未来。

真正的不平凡,在于这一年的不断成长与努力。每一个善良、拼搏、勇敢的时刻,都值得被深深敬重与赞赏。你努力奔波托起的不仅是每时每日的日常,更是自己的人生重量;过关难过仍全力以赴的每一刻,都是在为自己的人生剧本写就高光。

不必用世俗标准衡量奋斗的价值——把平凡日子过好,在风雨里站稳的模樣,本就是世间独一份的珍贵。你很棒!再见,2025,新的一年,继续加油! 茗娟

## “党员联户”形成基层治理新格局

本报讯 近年来,湖北省阳新县以“党员联户”为抓手,推动组织网络下沉、服务闭环运行、先锋力量激活,构建起“横向到边、纵向到底”的基层治理新格局。

“村里每笔收支都明明白白,党员还帮我们盘活了闲置土地,邻里纠纷也少了。”谈起村里的变化,阳新县三溪镇姜福村村民明平感触颇深。这变化的根源,在于阳新县构建的“乡镇党委—村党支部—党小组—党员中心户”四级组织体系。阳新县370个社区、3947个党员中心户就像3947个细胞,活跃在百姓身边。从危房改造到技术帮扶,从矛盾调解到产业指导,党员联户机制正以实实在在的行动,把温暖送到群众心坎上。阳新县通过评选“党员示范户”、推行“银龄结对”、实施积分激励等方式,激发党员参与治理的内生动力。热心教育事业的曹金球、诚信经营热心公益的“党员店主”柯四妹、投工投劳捐钱捐物的“银龄先锋”陈世良……在阳新县,一批先锋党员用行动诠释“党员身份”,成为基层治理中最动人的风景。(邹明强 田城 彭恩楠)

## “红色动能”推进旧改惠民暖心

本报讯 在北京芳草社区、新兴年代社区等由通号创新投资集团负责的旧改项目中,党建引领成为深度融入项目管理与施工各环节的工作机制,变成凝聚参建方、社区与居民力量的“主心骨”,为这项复杂的系统民生工程注入了强大的“红色动能”。

在项目启动初期,项目党支部联合社区召开推进会,邀请产权方、设计方和居民代表多次商议,挨家挨户入户调研,统计工作要点,将上下水更新、屋面与外墙防水保温等群众关切的核心问题纳入方案,从源头上确保改造内容“接地气、惠民生”。在工程质量这一生命线上,“党员质量监督岗”树立起一道“红色屏障”。监督岗的党员将“对居民负责”置于首位。他们不仅监督返工,还创新性地邀请居民代表参与验收,让质量监督在阳光下运行,最终赢得了居民的信赖和施工方的尊重。该项目指挥部党支部始终将“群众满意不满意”作为检验工作的标准,“敲门行动”“凉亭宣讲”成为常态。党员干部带头,组织青年突击队队员利用早晚和周末时间,深入居民家中面对面倾听诉求,累计收集各类建议2000余条。居民提出的空调调整、线缆归槽等具体“小事”,都被认真记录并纳入方案。这个由党组织牵头设立的“透明课堂”,让居民理解了改造的价值,对工程质量的信任感与满意度显著提升。(宋柏)



## 守好农民工“钱袋子”

临近年底,为帮助农民工守护好“钱袋子”,中铁十八局集团三公司长春地铁7号线项目部开展法治宣传月活动。工作人员以发放宣传资料、现场法律咨询等方式,结合相关典型案例,向农民工宣讲法律、答疑解惑。通过讲解电信诈骗常见手段和作案特点,提醒农民工增强反诈意识,保护好个人信息和财产安全。 孙雪峰

## 京津冀协同发展思政研究会座谈会举办

本报讯 (记者尹晓燕)12月9日,京津冀三地政研会共同承办的京津冀协同发展思政研究会交流座谈会在北京举办。

会议指出,思政工作对服务保障京津冀协同发展重大国家战略的实施提供坚强思想政治保证和强大精神力量。三地政研会主动担当,在课题共研、资源共享、经验共促方面取得显著成绩,尤其是“破除思想壁垒 推进协同发展——京津冀协同发展中的思政工作研究”委托课题形成15篇高质量研究成果,为破解观念壁垒、凝聚共识提供了学理支撑和路径创新。这些探索不仅为京津冀协同发展注入精神动力,更为区域思政工作协同发展提供宝贵经验。

会议强调,要聚焦三地思政工作提质增效,在服务中国式现代化建设的先行区、示范区建设上做出新贡献。突出三地政研会工作贯通融合,在构建高效立体的协同工作格局上实现新突破。三地政研会倡议,坚持用党的创新理论武装头脑,指导实践、推动工作,党建党的创新理论案例库,讲好协同发展故事,筑牢协同发展的思想根基。坚持围绕中心工作,联合开展课题攻关,精准研判思想动态,开展学术交流,强化协同发展的智力支撑。充分挖掘三地共有的红色文化、运河文化等资源,滋养协同发展精神家园。加强三地政研会日常沟通,共建思政工作队伍,夯实协同发展根基。

## 党支部“小讲堂”架起“连心桥”

本报讯 (记者彭冰 柳姗姗 通讯员贺春生 刘晨展)“转型发展,咱们怎么出份力?”“生活有啥难事儿,尽管说!”连日来,吉林石化公司染料厂各车间的生产一线、休息室、检修现场,总能听到这样接地气的对话。以“讲形势、说安全、谈发展”为主题的支部小讲堂火热开讲,各车间党支部书记带着问题来、迎着诉求去,用家常话解读“国之大者”,用身边事讲清“企之要情”,在你一言我一语的互动中,让冬季生产的信心更足、人心更暖。

苯酚车间党支部书记刘军,将“小讲堂”开在了装置巡检通道的防寒保温设施旁。“近期气温骤降,伴热管线是咱们防寒过冬的重中之重,这不仅是保障连续生产的关键,更关系到每位员工的岗位安全。”他指着刚刚完成保温加固的管道接口,结合工厂冬季生产部署说:“厂里今年加大了防寒物资投入,给大家配齐了加厚劳保服、防滑鞋,就是希望咱们在安心工作的同时,没有后顾之忧。”交流中,有员工提到夜班巡检时手部保暖不足,刘军第二天就协调领取了一批防寒手套送到员工手中。针对部分年轻员工对冬季设备操作要点不熟悉的问题,他还邀请车间技术骨干现场演示,用“老带新”的方式把安全操作技巧讲透,让“小讲堂”成为技能传播地。

把形势讲清、把安全讲透、把关怀送到家,目前,吉林石化公司染料厂各党支部的小讲堂已成为流动的“宣传窗”、温暖的“连心桥”,不仅让员工们明晰了工作方向,消除了思想顾虑,更凝聚起防寒过冬保生产,齐心协力促发展的强大合力。



## 便民服务“一键直达”

近年来,浙江省诸暨市东白湖镇推动以党建引领的便民服务数字化改革,全镇19个村(社区)实现“一站式”便民服务站全覆盖,依托“浙里办”等数字化平台,将社保、医保、户籍等高频办理事项纳入平台服务。同时,党员志愿者主动下沉一线,帮助群众熟悉操作流程,让办事从“跑多次”变为“点一下”,真正实现便民服务“一键直达”。 新华社记者 徐翌 摄

## 提前聊、跨界聊、反复聊

# “三聊”工作法绘就基层治理艳阳天

本报记者 赖志凯 本报通讯员 姚璇

北京市朝阳区东风地区迎曦社区是典型的老旧小区,面临邻里噪音扰民、房屋漏水漏雨、停车难等老旧小区常见问题。自2024年9月成立以来,迎曦社区党委直面问题,以提前聊、跨界聊、反复聊“三聊”工作法为抓手,切实解决居民的急难愁盼问题,绘就了一幅社区治理的艳阳天。

“提前聊”就是我们社区党委组建一支由网格员、楼长、党员和热心居民构成的“耳朵巡逻队”,充分发挥他们熟知居民矛盾问题的优势,第一时间掌握矛盾根源,做到未雨绸缪,让矛盾化解在“萌芽期”。“迎曦社区服务站站长牟雪娟告诉记者,“提前聊”是社区治理的“预警器”。

近日,网格员在日常巡查中得知某单元居民抱怨“夜间噪音”。社区党委立即启动“提前聊”机制,在征得同意后,社区党委书记崔晶带领社工整夜值守居民家中,锁定噪音源——某户居民因工作不顺导致心情抑郁,通过夜间聚会宣泄情绪。

社区党委提前介入,在矛盾激化前搭建沟通平台,成功避免了一起可能升级的邻里冲突。

今年2月,“耳朵巡逻队”在走访中发现一栋居民楼墙面出现水渍。社区主动联合物业、房产部门开展“预防性聊访”,逐户排查管道老化问题,提前制定维修方案。“这种‘主动问访’的工作模式,使该楼多户居民免受漏水困扰,真正实现了防患于未然。”崔晶说。

“跨界聊”是破解复杂问题的金钥匙。”牟雪娟介绍,社区党委通过“吹哨报道”机制,链接律师、民警、职能科室、心理咨询师、行业专家等专业力量,凝聚治理合力,推动“单一治理”向“协同治理”转变,为居民提供精准化、专业化的解决方案。

不久前,在另外一个噪音扰民案例中,社区党委不仅联合心理咨询师,更邀请民警、律师组成“跨界调解团”,通过角色扮演、情景模拟等专业方法,帮助涉事家庭重建心理平衡。最终,该居民主动添加了心理咨询师的微信,从“问题制造者”转变为“积极解决者”。

面对独居老人因宠物夜间吠叫引发的扰民问题,社区党委创新引入“双师服务”:心理咨询师解决老人情感孤独,宠物专家制定科学驯养方案。“这种‘心理+专业’的跨界介入,不仅化解了邻里矛盾,更让老人重燃生活热情,成为社区活动的‘银发志愿者’。”牟雪娟说。

“我们社区党委通过持续跟踪回访,动态

调整策略,巩固矛盾化解成果,增强居民的信任感和归属感,让治理成果真正顺民心。”崔晶说,“反复聊”是社区治理的“黏合剂”。

在一些“硬骨头”纠纷调解成功后,崔晶多次带队开展“温情回访”,带着民生政策聊、捧着解决方案聊,揣着关心关爱聊,使许多原先有矛盾的居民从“对立面”成为和睦共处的好邻里。

崔晶介绍,针对老旧小区改造中群众难调的问题,社区党委持续开展“反复聊”工作。通过“居民议事会”“楼院恳谈会”等形式,组织居民参与后期管理,极大提升了居民的归属感和凝聚力。

“许多居民自发成立自治管理小组,实现了从‘被动接受’到‘主动参与’的华丽转身。”崔晶说。

迎曦社区党委的“三聊”工作法,是东风基层治理创新的一个缩影。从“被动应对”到“主动出击”,从“单打独斗”到“协同作战”,从“短期见效”到“长效深耕”,迎曦社区党委的“三聊”工作法,展示了东风地区践行“枫桥经验”的生动实践。

“未来,我们有信心让‘三聊’工作法在实践中迭代升级,努力打造基层治理现代化的‘东风样板’,绘就更加美好的东风治理新画卷。”崔晶说。