

来这里，遇见最美的那抹亮色

杨澜 宋敏

北京通州区公共文明引导员用心用情引导城市文明前行



荣获“北京市三八红旗集体”



在公交站台引导乘客排队候车、文明乘车

柔性引导让文明成为自觉

在地铁七号线环球影城度假区站区，62岁的潘会芸身穿柠檬黄的文明引导队服，面带微笑，温和地向遵守交通秩序的行人一遍遍不厌其烦地说着“谢谢”“给您点赞”。

已有10年“工龄”的潘会芸见证了通州区公共文明引导队伍的壮大，也见证了北京城市副中心站台文明、路口文明、社会文明的逐渐形成。

2012年11月初，潘会芸成为通州地铁中队的一名公共文明引导员，通过连续多日的坚守，她发现，想要干好这份看似简单的工作并非易事。“最难的并不是风吹日晒雨淋的工作环境，而是部分乘客面对劝说的不理睬态度。”

但很快，潘会芸便从老引导员身上学到了“招数”，那就是始终保持微笑，始终以柔和的语气，始终以关爱的态度去引导乘客，以文明的火种温暖乘客。

“文明和谐的站台需要您的支持与配合，请您自觉排队、礼貌谦让，文明乘车。”“现在东西向是红灯，麻烦您站路边等一等，这儿有荫凉”“您这没少买菜呀，麻烦把电动车往后靠一下，咱把斑马线让出来”……值勤中，潘会芸总是以最接地气的方式，柔性引导市民文明过马路，她坚信，“只要我们用诚信友善对待每一位乘客，当好社会主义核心价值观的宣传员和引导员，我们的通州一定会更加文明和谐。”

几年间，市民逐渐养成了自觉排队乘车、不乱扔垃圾、过马路不闯红灯、车内不吃东西等文明习惯。不仅如此，在公共文明引导员的引导下，不少市民在站台等车的时候，都会和文明引导员聊天说：“等我退休了，也想加入你们的队伍，服务他人，快乐自己。”

为落实《首都“十二五”时期精神文明建设规划》中关于“持续推进公共文明引导工程”的任务要求，促进市民文明素质和城市文明程度进一步提升，2011年3月，通州区正式组建通州区公共文明引导大队。10年来，随着北京城市副中心的飞速发展和通州区全国文明城区创建工作的持续开展，公共文明引导大队不断壮大，公共文明引导员的工作职责也从简单的排队乘车引导，发展到肩负着精神文明宣传员、文明礼仪示范员、排队乘车引导员、文明交通协管员、治安防范信息员、站台环境维护员、群众困难排解员、公共文明观察员“八大员”的光荣任务。

如今，从公交站台到十字路口，从各大赛场到重大活动，从公园到广场，随处都能看到公共文明引导员的身影。他们倡导社会公德，用助人为乐的品质、昂扬向上的精神、朴实温暖的笑容，感染着身边市民；以柔性引导，潜移默化地改变着市民的不文明行为，令通州这座文明城区更加文明。



在胡各庄路口进行文明引导

爱心帮扶让文明惠泽他人

小伙子掉入铁轨，公共文明引导员将其拉上站台；路遇感冒的外卖小哥，公共文明引导员温暖地送上感冒药；耄耋老人迷路，公共文明引导员助其回家；公共文明引导员捡拾钱包，坎坷寻找失主；为座椅“穿冬衣”，让乘客坐享温暖……在通州的路口、站台，公共文明引导员用博爱不断上演着暖心故事。

2018年11月的一天，执勤中的公共文明引导员张立新发现有外卖小哥在路口等红绿灯时一直擦鼻涕，还时不时地打喷嚏。张立新快步走上去，关切地问外卖小哥：“你是不是感冒了？吃药了没？”快递小哥点了点头说：“今天的外卖单很多，还没来得及去买药。”“我的包里正好装有感冒药，快拿去吃上一袋。”张立新边说边从包里掏出一包感冒冲剂，递给了外卖小哥。外卖小哥接过感冒药，连声说着感谢。

自成为公共文明引导员以来，除了开展文明引导工作外，张立新还关心关爱着每一个从她身边经过的人，她和其他公共文明引导员一样，习惯了在包里备一些创可贴、纸巾、热水、糖块、感冒药等应急物品，为需要的市民提供力所能及的帮助，送上温暖。

类似这样的爱心故事，在通州区公共文明引导大队中几乎每天都在发生。他们用爱心温暖了人心，也温暖了这座

城市。

2017年10月的一天，公共文明引导员邢宝芹在公交中队执勤时发现，有个老人在公交站台上面带愁容地徘徊。多年的工作经验告诉邢宝芹，这位老人一定是遇到了麻烦。邢宝芹快速走到老人身边，一番询问后得知，老人住在环湖小区，但他找不到回家的路了。邢宝芹对老人说：“大爷，您先在这儿坐一会儿，我快下班了，下班后我送您回家。”为了省去换乘公交车的折腾，邢宝芹打了一辆出租车，当行至环湖小区门口时，老人高兴得像个孩子一样，大声喊道：“到家了，到家了，就是这儿，就是这儿。”扶老人下车后，邢宝芹还是不放心，将老人安全送到家后才离开。第二天，老人的女儿给公共文明引导队打来感谢电话。而此时，邢宝芹才知道老人患有间歇性阿尔茨海默症，幸好及时发现。

不管是张立新还是邢宝芹，他们都只是通州区490名公共文明引导员中的普通一员，雷锋精神已融入他们的血液，“柠檬黄”也成为了一种“文明有爱”的标志。他们分散在全区，宣传文明、传播友爱、帮助乘客、快乐自己，以热情和汗水换来乘客的平安和幸福，以实际行动树立起公共文明引导员的良好形象，为市民的平安出行、为社会的文明和谐贡献着自己的力量。

志愿服务让文明深入人心



开展垃圾分类等公益宣传活动



开展义务理发等志愿服务活动

2018年年底，通州区公共文明协调办得知西上园小区有一户几近失明且独自生活的老人需要帮助时，便在公共文明引导员中询问谁愿意去照顾老人。当时，陈红和队友积极报了名。此后，陈红和队友每周都去老人家里，帮老人洗衣服、理发、做饭、收拾房间等。每逢春节、中秋节等节假日还会带着糕点、水果等去看望老人。直到今年夏天，老人和他弟弟商量后住进了敬老院。但是只要有时间，陈红都会和其他公共文明引导员去敬老院看望老人，每次老人见到她们都开心得像见到了亲人。

此外，每个节假日，陈红都会去北海公园做志愿服务，劝导游客文明观赏，爱惜花草树木，不随手丢垃圾，不破坏公物，为游客指路，解答游览问题等。

在通州，像陈红这样的公共文明引导员还有很多，他们

在做好“主业”的同时，还开展了多种多样的“副业”。2014年10月起，逢周六，公共文明引导员都会来到区图书馆开展“以书换书 图书交换”志愿服务活动。整理库房图书，按少儿、文学、综合三类分类上架，微笑接待每一名前来换书的读者。为了辨别图书真伪，他们认真学习，反复观察研究，16名图书交换志愿者都练就了一双火眼金睛，一眼就能看出图书真伪。

从2015年开始，公共文明引导员每个月都会利用业余时间去梨园镇敬老院开展爱老敬老志愿服务活动。为生活在这里的老人们理发、收拾屋子，陪他们聊聊天、解解闷……截至目前，累计志愿服务时长154084小时。

垃圾分类是关系到每位居民的“关键小事”，在引导交通文明的同时，公共文明引导员又当起了垃圾分类宣传员。他们策划“垃圾分类知

识加油站”“垃圾投放我最棒”“垃圾分类连连看”“垃圾分类飞行棋”“垃圾分类我承诺”五个游戏环节，创编垃圾分类小快板、垃圾分类歌等文艺节目，前往社区开展“垃圾分类心上記 文明引导来助力”宣传活动，让居民在游戏中增强生活垃圾分类的意识，增加垃圾分类的知识储备，做好生活垃圾分类工作。截至目前，共走进36个社区，累计发放“垃圾分类我们一起来”倡议书、“生活垃圾这样分”宣传单和宣传品15590份，受众居民达万余人。

“不仅如此，我们还根据市区文明建设工作重点开展宣传引导，如针对当前的新冠肺炎疫情防控、垃圾分类、《北京市文明行为促进条例》实施等，开展线上线下主题宣传活动，在各个领域引导市民提升文明素质。”区公共文明协调办专职副主任于红梅介绍。

关怀激励催生奋进动力

区领导深入一线看望慰问在寒冬酷暑中工作的公共文明引导员；乘客送来一面面锦旗、一束束鲜花与一封封感谢信；参加站台服务技能竞赛、“职业素养提升”和“岗位服务技能”培训……领导关怀、乘客肯定和学习培训给予了公共文明引导员莫大的鼓舞和信心，激发了大家更好地开展文明引导工作的积极性。

每个公共文明引导员上岗前都会有一个月的培训和考核，考核通过后才能上岗。“这两年我们人员的年龄结构和文化水平也有了变化，不光是50、60后，现在还有70、80后以及学历较高的大学生陆续加入我们这支队

伍。在培养新人方面，不光有定期的业务培训，也有老引导员对新队员的帮助和关心。”公共文明引导员杨金荣如是说。

为提升公共文明引导员的素质，通州区会定期安排专业老师进行授课、培训。“我们这支队伍是北京市政府购买的社会公益服务岗位，我们在服务规范、礼仪规范、着装规范、语言规范等方面对公共文明引导员进行了培训，平常还会教一些养生、舞蹈、英语、宣讲等方面的知识，着实提升了大家的综合素质。”于红梅说道。

关怀、激励、肯定，让这支公共文明引导员队伍取得了诸多耀眼的成绩。2014

年在“迎接 APEC 精彩北京人——文明有礼好乘客”推荐活动中被评为先进集体；2015年、2016年被评为通州区志愿服务优秀组织；2017年在北京市公共文明引导岗位服务竞赛中荣获冠军；2019年获评北京市三八红旗集体；2020年在“文明有我健康行”主题宣讲比赛中获得最佳组织奖，参赛的5个节目都获得最佳节目奖等。

每一名公共文明引导员都有一个文明温暖的故事。他们坚持把常态的志愿服务做出新意，把创新的志愿服务做出特色，时刻践行志愿精神，让文明的种子扎根、发芽、开花。

通州区公共文明协调办上半年服务技能培训



开展岗位服务技能培训