

说到石景山区的公共文明引导员(以下简称引导员),人们对这支活跃在公交站台、路口、公园、比赛场馆的“柠檬黄”队伍赞不绝口。面对众人的称赞,“柠檬黄”们会从心底感激他们加入这支队伍时给他们上第一节培训课的老师——石景山区公共文明引导大队队长郝平利。他将石景山区公共文明引导工作持续创新,引导员培训制度化、管理规范化、系统化,大大地提高了服务水平。“柠檬黄”对郝平利的评价多是:办事认真、待人诚恳、尽职尽责、工作能力强且效率高。

# 困难与生命相比 可以忽略不计

## 保障站台安全 郝平利带领“柠檬黄”坚持不懈引导文明乘车

### 挫折面前不低头

2001年,36名下岗职工、退休职工经过郝平利的培训讲课,在长安街延长线,从玉泉路到古城大街的公交车站维持乘车秩序。自此石景山区这支文明引导队伍成立了。

最初,36名引导员将候车的乘客从马路牙子下面,请到马路牙子上面候车,保证公交车顺利进站。可乘客一看公交车进站,便冲下马路牙子,追着公交车跑。为了改掉乘客不排队候车、上车时乱挤的陋习,郝平利积极指导引导员提高工作能力,同时,深入到公交车站调研。

寒冬腊月,眼看就要过春节了,几天内就有多名乘客的钱包被偷。郝平利与另一位负责人赵宝海一大早就来到公交车站,维持乘车秩序。公交车站一带各种车辆堵在一起,乱成一团麻,公交车根本无法进站。郝平利与赵宝海见状上前指挥疏导交通。一辆私家车不听指挥,见到有空当就往前钻,刚刚缓解的交通再度瘫痪。郝平利站在了私家车的前面,示意司机停车。没想到坐在副驾驶座上的男子下车,对着郝平利的眼睛猛的就是一拳,接着又是挥起了拳头……郝平利因眼睛伤势严重住进了医院,打人者也被派出所民警带走拘留。

郝平利的妻子在病房对他说:“别再干这工作了,好吗?”郝平利左眼被纱布紧紧地包裹着,他安慰着妻子说:“别担心,我的伤很快就会好。以后,我会多加小心,决不会再受伤。”妻子还是担心地说:“以后再遇到有人向你出手,可怎么办?”郝平利说:“我会机智地躲开!一个大男人总不能遇到点儿挫折,就当逃兵吧?你忘记了发生在古城站的那起严重的交通事故了吗?一辆公交车缓慢进站,人们蜂拥而上,一乘客被挤到车轮下,司机浑然不知,一个鲜活的生命就这样离世了。我就想实实在在地干点实事,为老百姓服务,把乘车秩序搞好。怎么能说不干就不干呢!”



### 困难面前不退缩

要想改掉乘客多年形成的不排队候车的陋习,并不是件容易的事儿。郝平利一面安慰在执行文明引导过程中受了委屈的引导员,一面帮助引导员解决在站台遇到的困难。他每天早晚骑着自行车巡视站台了解情况,掌握第一手材料。几个月下来,他收集了大量资料,并与引导员们共同研究商议,最后萃取出“公交站台四个怎么办”,内容包括遇见不排队的乘客怎么办、遇见老年人怎么办、遇见残疾人怎么办,甚至还有发现小偷怎么办等等,几乎涵盖了所有在站台上可能发生的情况。这本接地气的资料使很多引导员在志愿服务时有了底气。排队候车得到越来越多的乘客的支持,不愿意排队候车的人在文明候车强大的气场下,也被迫排队了。

乘客排队候车了,有些公交司机却不按指定地点停车,使得排了半天队的乘客又白排了,于是乘客很有意见。郝平利和引导员在站台上给司机做解释工作,一次不成两次,两次不成三次。多数司机慢慢理解了排队候车的好处,开始按照指定地点停车,但还是有个别司机我行我素,不听指挥。郝平利与赵宝海顶着烈日来到公交车队,一家家地敲开了石景山区所有公交车队的大门。大门虽然敲开了,可主管领导常常不在,他们经常是一个地方要跑上好几次。让他们欣慰的是公交车队领导都非常支持这项工作。每天汗流浹背地走访,但当郝平利看到站台有序的候车队伍时,忘记了所有辛苦,只有开心。为了促进排队乘车,文明出行工作的开展,郝平利带领引导员们与车队开展文明乘车共建、定期工作交流、三联单反馈督促、施划停车线和排队引导线,规范宣传用语等多种措施。十几年的坚持不懈,站台排队候车更加规范,候车环境安全有序。据公交公司反馈,自从实行了排队候车,在公交站未发生过一起因上车拥挤所致的人身伤害事故。而此前,每年在公交站一带都会发生交通事故,轻则是剐蹭伤,重则是当场死亡。困难与生命相比,困难可以忽略不计,这就是郝平利忘我工作的动力。



### 同事面前有温度

郝平利居住在石景山区,全区所有公交车站都在他的脑子里,引导员们说:“郝队的脑子就是电脑。全区所有引导员都在他的心里,哪位引导员家庭生活困难,哪位引导员生病住院,他都一清二楚。”他是引导员们的知心人。

不管多忙,郝平利每天都要看天气预报节目。只要天气预报报出刮风下雨、下雪、严重雾霾等特殊天气,他马上编写“特殊天气站台工作安全提示”短信、微信,发给各位中队长,由中队长再发给队员。“雾霾天气,请大家戴好口罩”“大风天气,请大家远离广告牌等危险地段”“雪天路滑,请大家注意脚下安全”“明天下雨,大家不要忘记带雨具”……一条条有温度的信息,拉近了郝平利与引导员之间的距离。

引导员们树立“小站台,大舞台”的服务理念,把工作做到精致。现在乘客自觉排队候车养成了习惯,引导员的工作重点已从引导排队,转移到帮助需

要帮助的乘客,宣传精神文明、控烟等工作。在路口、公园、比赛场馆、垃圾分类宣传现场……又有了“柠檬黄”的身影。每当引导员有了新的服务岗位,郝平利都要对他们进行新岗位培训。他与同事勘察场地后,会将注意事项第一时间告诉引导员。

今年3月底,引导员在疫情没有结束的情况下复工到岗,郝平利制定周密方案,并制定了多种情况的预案。组织引导员在八宝山一带完成了清明节文明祭扫志愿服务;五一劳动节五天的假期,八大处公园、北京国际雕塑公园和北京植物园分别邀请引导员去公园引导游客文明游园。郝平利和同事们提前与公园对接,实地勘察地形,安排站位。五天共组织350名引导员放弃假日休息到三家公园服务。郝平利多次到公园检查督导服务,发现问题及时解决。引导员李师傅说:“郝队第一时间解决了我们在疫情期间服务遇到的新问题,特别暖心。”

### 家人面前有耐心

郝平利在工作岗位与同事们和睦友爱相处,在家里也是孝老爱亲的模范。他85岁的岳母是全家人最大的牵挂。老人的丈夫去世后,她的性格发生变化,特别喜欢干净,不让孩子们在她家居住。郝平利想到,老人有自己的生活习惯,做儿女的除了孝还要顺,那就按照老人意愿去做。郝平利夫妻协助老人在郝平利家附近买了房,这样方便照顾老人,同时又不影响老人作息。他每天都和妻子到老人那里看看,搞卫生、做饭、陪老人聊天,对老人关心备至。

郝平利的女儿在父母的言传身教下,对姥姥也很关心,是老人的开心果。她结婚后,其夫也一同照顾老人,并颇有感慨地说:“妻子家互敬互爱是和睦幸福的家庭。岳父说得特别对,此生我们有缘在一起,就要相互关爱与珍惜。我一定要融入到这个温馨的家,做到孝老爱亲。”郝平利和妻子疼爱女儿女婿,常会帮助小两口洗衣服,做上可口的饭菜更不用说了。深受感动的小两口也会不断地给老两口惊喜——工作出色,受到嘉奖。女婿说:“我身



后有岳父这位出色的‘后勤部长’为我全身心地投入工作提供了保障。我要自觉排队候车,支持岳父的工作。”今年五月份郝平利家庭荣获石景山区“最美家庭”。

近二十年来,从不惑之年到花甲之年郝平利带领着引导员们战胜一个又一个困难,让石景山区“柠檬黄”形成了一道亮丽的风景线,成为京城“柠檬黄”中佼佼者。郝平利常说:“文明引导让人们的生活更加美好,我热爱这个岗位!”他没有惊天动地的业绩,只有脚踏实地的工作;他没有豪言壮语,只有勤勤恳恳。郝平利将平凡的人生过得多姿多彩!

文并摄/记者 李畅  
部分供图/石景山区公共文明协调办公室