



公共文明引导员队伍

## 最美！京城的那抹“柠檬黄”！

□本报记者 盛丽/文 彭程/摄

2001年，一支数以千计的文明乘车监督员（后来更名为公共文明引导员）队伍应运而生。17年一路走来，公共文明引导员队伍的一抹柠檬黄，已经成为首都精神文明建设的名片。他们是文明礼仪的示范者；他们是公共文明的宣传队、播种机；他们是站台的文明使者。文明引导员队伍从无到有，从小到大，日渐发展壮大。不仅引导排队乘车，还主动发挥“精神文明宣传员、文明礼仪示范员、排队乘车引导员、交通文明协管员、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”八大员的综合作用。

### 坚守站台 为出行护航

11月22日早上7点，在芳城园小区附近公共文明引导员已经开始忙碌起来。校门口、人行横道两侧、路口处……公共文明引导员层层保护着来往经过的学生们安全通过马路、进入学校。细心地他们还会帮助学生扶扶书包带，遇到年纪小的学生，文明引导员还会牵着他们的手经过马路，抵达校门。与此同时，在蒲黄榆地铁站中，文明引导员也在紧张的忙碌着。他们边提示边维持着站台的秩序。

17年来，每天清晨和傍晚，无论刮风下雨，数千名公共文明引导员活跃在公交地铁站台、交通路口，进行文明引导服务。不少人会记得这样一位公共文明引导员——“远望大叔”关铁山。从2006年上岗第一天，他就带着一副望远镜。“乘客们都盼着自己坐的车早些进站，簇拥远眺，谁也不排队。夏天更甚，站台没有遮挡，候



车乘客四处找阴凉，车一来，大家一拥而上，老人孩子往往被挤到后面。”为此，关铁山用望远镜帮乘客看车号，哪路车出现在路口，他就招呼坐这趟车的乘客排队，礼让老人和小孩。公共文明引导员们在全市2300多个公交地铁站台，宣传文明乘车，维护乘车秩序，组织引导乘客排队乘车，日均服务乘客达1800多万人次。

当了12年引导员的赵青荣一直在三里屯地区服务，这里每天来来往往着本地的、外地的、外国的，不同口音、不同肤色、不同语言的人们。一天，赵青荣引导中，发现了一个钱包，左等右等不见人来找。打开钱包一看，失主竟是一位外国朋友，钱包里不仅有现金、信用卡，还有护照。

“丢钱包的人一定很着急！”赵青

荣赶紧报了警，根据线索，警察很快找到了失主。外国朋友看到失而复得的钱包里东西一样不少，特别激动，紧紧地握住赵青荣的手，一边说着“Thank you”，一边拿出两百美元往她手里塞。赵青荣冲他摆摆手：“这钱不能收，这是我们文明引导员应该做的。”外国朋友连连竖起大拇指。

不仅如此，这一抹“柠檬黄”也带动着更多的人站在路口，奉献爱心。去年7月，全市100个路口路段开展礼让斑马线示范路口试点活动，党政机关、事业单位、街道、志愿者组织纷纷认领示范路口斑马线，组织志愿者参与文明引导。从2014年开始，还连续五年开展了“做文明有礼北京人”好乘客推举活动，参与活动的乘客多达30余万人。

### 拓展服务 传递文明理念

如今，公共文明引导员也开始走出站台、路口，走向春运场站、体育赛场、演出场所、公园景点、学校社区等公共场所，城市的大街小巷，都有他们引导文明的身影。丹陛桥是天

坛祈年殿到回音壁间的一条汉白玉大道，2017年6月底，北京多家媒体曝光部分市民在丹陛桥上“扎堆儿躺卧理疗”。张俊鸣是首批走进天坛的文明引导员之一，劝阻躺卧丹陛桥，成了她的重要任务。虽然做好了心理准备，但她还是没想到，劝导的第一个人，就给她来了个“大窝脖儿”。有位丹陛桥上的“钉子户”，老太太每天带着小孙子来桥上，铺着一个垫子侧身躺着，大家劝她起来，但她却不听。这时张俊鸣蹲下来耐心给她讲道理，几经周折终于说服了老人。

17年来，全市引导员服务乘客总量达1056亿人次，为群众咨询指路6300万人次，帮助寻找失家人27000人，捡拾丢失物品62640件，医疗救助9900起，敬老助残超过1822万人次，义务助民服务近960万小时，共收到群众赠送锦旗、表扬来信、电话共计4200件次。2008年，首都公共文明引导员总队获得了首都文明委颁发的“迎讲树活动”先进集体。2012年和2016年，两次获得了全国志愿服务先进集体称号。17年来，“柠檬黄”已经成为首都精神文明建设的一张名片。

### 记者手记： 播撒公益 人人受益

生活在这个城市的人们，不论是上班族还是学生和老人，总能看到这样一群身穿黄色工作服的人们——公共文明引导员。乘坐公交时、地铁时你会看到他们，有了他们的坚守，站台更加有序。上下学的校门口你会看到他们，

有了他们的坚守，学生出行多了一道安全屏障。社区街道中，你会见到他们，有了他们的坚守，环境卫生更加整洁。17年的坚守，让更多的人记住了，这一抹充满热情、温暖和责任心的“柠檬黄”。