

一封手写感谢信背后的暖心事

645路线工作人员帮12岁男孩找回丢失的公交卡并就近送回 男孩送来手写感谢信

出击 我们在新闻最前沿
帮办 我们就在您身边

“敬爱的645路公交车驾驶员叔叔，您好！此时此刻，我正满怀感激地写着这封信……我想，在公交车每天形形色色的人和事中，我的这张小小卡片是如此微不足道，甚至两位叔叔都已经忘记了，但对我来说，这不是一件小事，而是我成长路上的一次很重要的正能量教育……”7月31日中午，12岁的乔同学在妈妈的陪同下，将亲手写的感谢信送到了城运控股交运温馨巴士公司深圳路场站的工作人员手中，感谢温馨巴士驾驶员和调度员帮忙找回了自己丢失的公交卡。



温馨巴士工作人员从乔同学手中接过感谢信。

男孩公交卡失而复得

事情发生在7月25日。当天14时许，乔同学乘坐温馨巴士645路公交车时，不慎将乘车卡遗失在车上。“我当时下车后发现卡不见了，就连忙拨打公交热线电话，然后按照接线员给我的电话号码，拨通了645路车队调度室的电话。”乔同学表示，在电话里，温馨巴士公司的叔叔耐心地听他描述事情经过。当班调度员李金鹏了解事情的经过后，立即联系了645路车驾驶员胡国潘。半小时后，乘车卡顺利回到了乔同学手中。

“仅仅过了10分钟，叔叔就给我回电话，告诉我公交卡找到了！”乔同学说道，考虑到他再乘车去汽车东站领取不方便，温馨巴士公司叔叔还特别贴心地为他安排了便捷的领取方式，让他在就近的公交车站上等。半小时后一辆公交车途经该站点，司机将公交卡带给了他。

反复打磨写下感谢信

“当公交卡重新回到我手里的时候，我又激动又高兴。这张卡本身价值并不高，但它陪伴了我整个小学生涯，对我来说意义非凡。这种失而复得的喜悦真是难以言表。”乔同学说道，在他心里，645路并不是一班普通的公交车，自这条公交线路开通以来，就是他在家和学校之间往返的最重要最便捷的交通工具。

看到陪伴自己多年的公交卡失而复得，乔同学心里满是欣喜，同时让他感触最深的是，调度员李金鹏在听取他陈述的整个过程中极为耐心，还考虑到他到汽车东站领取不方便，于是暖心协调驾驶员在下行的途中将乘车卡送至他家附近的站点。乔同学表示，他很想表达自己的感谢之情，于是手写了这封感谢信。考虑到一般的信封太普通，他还自己动手做了一个红彤彤的大信封，并反复打磨想要表达的内容，最终用工整的字迹和充满感情的文字在信中还原了整个事情经过。

“在叔叔们身上，我看到了专业、负责、热心、周到，这是我学习的榜样。你们不因事小而忽视，未因事忙而推诿，祝未来，青岛公交一路顺达，祝叔叔们工作顺利。”在感谢信最后，乔同学这样写道。

幕后调度守护出行路

在得知自己的“常态工作”被乔同学铭记于心，温馨巴士调度员李金鹏连连摆手说，这些都是小事，不值一提。当他亲手拿到这封饱含谢意的感谢信时，心里非常感动。“没想到自己的举动能让孩子记得这么深刻，尤其是信里那句‘你们不因事小而忽视，未因事忙而推诿’，让我感受到了温暖。谢谢他对我们工作的支持和认可，今后我会继续在岗位上认真坚守，用自己的热情服务好每一位乘客的出行路。”李金鹏说道。

“当时调度员给我发来车载信息，结束单程运行后我就给调度室回了电话。听说有乘客在车上丢了东西，我查找车厢，发现了一张公交卡，后来下行运行时在约定的公交站点还给了小男孩。”645路驾驶员胡国潘说道，“像这样的事情每天发生很多，都是举手之劳的小事，是我们驾驶员应该做的。”

温馨巴士兴达分公司营运科科长曹孚义介绍，公交车调度员和一线驾驶员每天都是同时段工作。“调度员需要提前一天安排好驾驶员和公交车车次排班，在当天营运过程中需要全程监测车辆运营情况，以便遇到突发问题可以随时现场调度。”曹孚义说道，“我们的调度员每天分为两班，从早晨5点多一直到晚上11点多，都要时刻对公交车进行实时监测。”通过公交智能调度系统，调度员不仅能够查看到每条线路每辆公交车的运行情况，还可以给驾驶员发送车载信息，告知重要通知信息等。

据悉，在温馨巴士兴达分公司内，共有13条公交线路200多位公交驾驶员，每天每位调度员需要监测6—7条公交线路，覆盖400—450个公交运行圈次。“调度员的工作很繁忙，经常能遇到乘客丢失东西、老人走失等情况。每次遇到乘客需要帮忙时，调度员都会第一时间为乘客做好服务。虽然这些事情可能不是什么大事，但是只有把乘客的每件小事当做大事办，认真对待每一位乘客，才能让乘客们真正感受到出行温暖。”曹孚义说道。

感谢信

敬爱的645路公交车的驾驶员叔叔：

您好！此时此刻，我正满怀感激地写着这封信。

7月25日，我乘坐645路公交车（车牌号：鲁BQ6285）时，将公交卡不慎遗失在车上，下车后，我才发现。我连忙拨打公交热线电话，通过接线员给我的电话，我拨通了645路车队的电话，电话里，叔叔耐心地听取了事情的过程，表示将尽快联系驾驶员。仅仅10分钟后，叔叔又给我回电话了，告诉我公交卡找到了！考虑到我去总站领取不方便，他还特别贴心地安排了便捷的方式，让我在就近的公交车站等。果然，半小时后，鲁BQ6285准时到来。驾驶员叔叔细心又快速地核对了我的信息，将卡还给了我。

当公交卡重新回到我手中的时候，我又激动又高兴。这张卡本身的价值并不高，但它陪伴了我整个小学生涯，对我来说，意义非凡。这种失而复得的喜悦真是难以言表。正如645路，这也不是一班普通的公交车。自它开通以来，往返于我的家和学校，是我最重要最便捷的交通工具。

我想，在公交车上每天形形色色的人和事中，我的这张小小卡片是如此微不足道。甚至两位叔叔都已经忘记了。但对我来说，这不是一件小事，而是我成长路上的一次很重要的正能量教育。在叔叔们身上，我看到了专业、负责、热心、周到，这是我学习的榜样。

你们不因事小而忽视，未因事忙而推诿，祝未来，青岛公交一路顺达，祝叔叔们工作顺利。

此致

敬礼！

乔同学

2023年7月26日

乔同学手写的感谢信。

/延伸/

5岁女孩坐错车 公交人员暖心守护

7月25日，城运控股交运温馨巴士611路公交车驾驶员郭德强在运营过程中发现一名独自乘车的小女孩。在温馨巴士工作人员的协助下，小女孩最终顺利回家。

据了解，当天14时42分，郭德强正驾驶车辆行驶至桃源居小区车站时，车上乘客提醒郭德强有一名小女孩自己乘车，看似有点慌张。郭德强询问小女孩时，她说自己5岁，可能上错车了，因为同行的姐姐和奶奶没有上来。郭德强第一时间联系路队说明情况，并告知工作人员自己的车将在12分钟后到达汽车东站车站。15时14分，车辆到站，因郭德强还有运营任务，便将小女孩交由工作人员照料。工作人员吴桂霞担心小女孩在陌生的环境中害怕，拿来零食给她，并轻声与其交流。小女孩只能说出自己的名字、年龄和家庭住址，对于父母的信息一概不知。现场工作人员拨打110报警电话，接警后派出所工作人员赶到现场将小女孩接走。事后，温馨巴士工作人员与民警取得联系，得知小女孩已平安回家。

观海新闻/青岛早报记者 吴冰冰
通讯员 于梦 摄影报道