

□ 刘蔚 王宸 彭小川

近日,在第三届全国交通运输优秀文博馆评选中,连云港市交通控股集团新浦汽车总站“雷锋车”事迹陈列馆荣膺“十佳文博馆”。这座614平方米的展馆里,陈列着磨光的扁担、斑驳的平板车和泛黄的服务日志,它们无声诉说着62年的温暖刻度——25万公里服务里程、38万人次平安送达、40万件行李托付零差错。

车轮永动,精神长青。从1963年三根扁担踏过泥泞,到如今“雷锋车”驿站的智能导览屏点亮归途,六代“雷锋车”车手用车轮织就一张温情之网。这场关于善意的马拉松,正以更磅礴的加速度奔向新时代的春天。

初心如磐的“不变”与“变”



的照片上认出史朝荣,专程赶来致谢。这段缘分更延续四代,单家祖先后乘坐过平板车、三轮车、电动车,每一次车轮转动,都承载着跨越时空的信任。

这样的故事在六代“雷锋车”车手中数不胜数。第二代“雷锋车”车手徐梅曾在除夕的寒夜里为滞留旅客包饺子;第三代“雷锋车”车手张素兰将病重老人接回家照料,腾出唯一的床铺;第五代“雷锋车”车手权太琦面对市场经济的质疑,依然选择“傻”下去……“旅客说我们做的都是小事,可把小事坚持62年,就成了大事。”第六代“雷锋车”车手于丽婕轻抚着陈列馆里那辆斑驳的木质平板车,眼中闪着光。

若说“不变”是精神的锚点,“变”则是时代赋予的翅膀。20世纪80年代,当个体运输户质疑“免费服务”的动机时,“雷锋车”车手用更坚定的脚步回应;进入高铁时代,她们又将服务从站台延伸至“云端”。

如今,“雷锋车”的“工具箱”早已超越物理边界:

工具之变——从扁担、木板车到观光电动车,每一次升级都让服务更高效。如今,车站新增刷脸进站、自助售票机,旅客候车时间缩短40%;

场景之变——曾经的500米转乘路程,已扩展为覆盖全城的“雷锋车”驿站。旅客不仅能查询公交线路、景点导览,还能通过手机APP预约送票服务,民工绿色通道日均服务300余人次;

联结之变——志愿服务微信群24小时在线应答,短视频账号记录服务点滴。“雷锋车”车手的一天”系列视频播放量突破10万次,一位网友留言:“原来数字化时代,温暖依然触手可及”。

六代人的接力中,变的从来不是初心,而是让这份初心抵达更远的方式。正如那封珍藏的盲文感谢信所诉说的,20年前,“雷锋车”车手为盲人封士兵兄妹找回行李、捐助建房;20年后,已成为父亲的封士兵带着孩子重返车站,在“雷锋车”驿站的智能语音导览屏前,触摸到了新时代的温暖回响。

导览屏前,触摸到了新时代的温暖回响。

“宁愿自己干般苦,不让旅客一时难。”这句刻在每一代“雷锋车”车手心头的誓言,始于1963年春天。那一年,新浦汽车总站的余友云、姚淑英、郭兰凤等几名年轻女职工,看着旅客们拖着行李在火车站与汽车站间艰难跋涉,默默打起了三根扁担。彼时,她们或许未曾想到,这一简单的举动会成为跨越半个多世纪的接力起点。

第一代“雷锋车”车手史朝荣的故事至今仍在站内流传。1989年,她捡到一个沾满油污的塑料袋,里面装着3800元现金——这在当时相当于普通人几年的积蓄。她守候整整一天,直到失主单兴惠焦急寻来。13年后,单兴惠在“雷锋车”荣誉室



本版图片为资料图片
市交通控股集团提供

六十二载车轮不辍 雷锋精神向新而行



服务升级的“硬核”与“温度”

“服务没有捷径,只有把‘笨功夫’练成肌肉记忆。”第五代“雷锋车”车手权太琦的这句话,记在所有“雷锋车”车手的心里。

第六代“雷锋车”车手李园园摊开一本磨破边的笔记本,上面密密麻麻记录着周边公交时刻表、医院急诊电话、母婴室用品清单。这是“雷锋车”车组传承了半个多世纪的“服务地图”,没有炫酷的科技,却藏着让旅客安心的密码。

今年,这份“硬核服务清单”再度升级:

标准化流程——从一句问候到搬运行李的角度,制定47项服务规范。老“雷锋车”车手张素兰演示“双手托行李”动作时强调:“要让旅客感觉我们接过的不是箱子,是心意。”

动态响应机制——遇暴雨、大雾等极端天气,“雷锋车”车组提前备好姜茶、毛毯;发现旅客面色异常,3分钟内启动“医疗联动服务”。今年春运期间,“雷锋车”车

组及时发现并救助3名突发疾病旅客。

跨界练兵——定期邀请医护人员培训急救技能,联合导游学习方言沟通技巧。“雷锋车”车手李园园用新学的赣榆土话安抚一位迷路老人,对方拉着她的手直叹:“乡音一出口,心就落定了。”

“硬核”是骨架,“温度”则是血肉。在“雷锋车”车组的服务词典里,永远比旅客多想一步:民工绿色通道的登记簿上,不仅记录姓名车次,还用铅笔标注“张大哥哥晕车前排座位”“李大姐带幼儿要慢行”;母婴室的储物柜里,除常规用品外,还备着几罐自家熬的米糊——这是“雷锋车”车手发现外地婴儿常吃惯食米粉后添置的;遇到不会操作智能手机的老人,“雷锋车”车手发明“实物版”服务菜单:用不同颜色卡片代表购票、导乘等需求,老人举牌即可获得帮助。

62年的积淀,让服务从“应对问题”升华为“主动发现需求”。今年以来,“雷锋

车”车组将温暖从站台延伸至城市脉络;与社区医院共建“健康驿站”,为老年旅客测量血压时,顺带科普慢性病防治知识;在“雷锋车事迹陈列馆”开设实践课堂,孩子们通过角色扮演学习助人技巧,全市数千名“小雷锋车手”上岗体验;联合环卫工、出租车司机成立“城市守护联盟”,一张遗失在公交上的身份证,能通过联盟网络2小时内物归原主……

全国人大代表、第四代“雷锋车”车手陈叶俊曾说:“真正的服务升级,不是追赶潮流,而是读懂人心。”如今,年轻的“雷锋车”车手正用新的方式诠释这句话。她们为农民工制作“返乡攻略手绘本”,用简笔画标注购票流程;在“雷锋车”驿站设置“排忧解难”,收集旅客建议、改良服务细节。

当一位大学生在信中写下“你们让异乡成了故乡”,或许正是对这份传承最好的注解。

实践活动的“深度”与“广度”



“过去我们守着车站,现在要走向更远的地方。”3月1日,在“山海传大爱 志愿启新程”文明实践主题活动启动仪式上,全国人大代表、第五代“雷锋车”车手权太琦声音坚定,这场由市委宣传部、团市委联合发起的活动,将“雷锋车”精神与生态保护、乡村振兴等时代命题深度融合。

3月15日,“雷锋车”驿站内,一场特殊的普法课正在展开。“大爷,保健品骗局就记住三条:不贪便宜、不轻信电话、遇事找子女!”活动现场,76岁的李奶奶戴着老花镜,把志愿者的话一字一句抄

在笔记本上。当日,驿站发放的防诈骗手册上,特意用大字号打印“雷锋车”24小时求助电话。

3月21日,全国人大代表、新浦汽车总站副站长,“雷锋车”车组代表于丽婕在2025年度连云港市“与雷锋车同行 携手净滩巡河”启动仪式上向现场志愿者们发出“守护海洋生态”倡议,将传统扁担精神与生态文明建设深度融合。

城市的另一边,海州区板浦镇东辛村,“雷锋车乡村行 助力乡村振兴”横幅随风轻扬。“雷锋车”车组携手医院、

高校、律所、市中心血站等多家单位,致力于将城市优质资源输送到乡村的每一处角落。此次活动也标志着“雷锋车”乡村行正式发车。

今年3月,在“雷锋车”车组的引领和带动下,以学雷锋精神为指引,全市各领域各群体掀起了各式各样的学雷锋志愿服务活动热潮,活动遍地开花。

新时代,“雷锋车”车组的开拓不止如此。“雷锋车”车组充分挖掘本地及周边城市的红色文化资源,成立“雷锋车”研学中心,开发了40余条独具特色的红色研学线路,并配以休疗养等服务项目,为参与者提供全方位、沉浸式的红色教育体验。自2024年成立以来,“雷锋车”连云港研学中心已服务学员4000余人次。

此外,“雷锋车”车组还成立“雷锋车”事迹宣讲团,走进机关、学校、企业、社区、军营开展“五进”宣讲活动,讲述“雷锋车”的故事,弘扬雷锋精神。宣讲团近年来已累计开展宣讲活动80余场次,直接受众超2万人次。

志愿网络的张力,在细微处悄然生长。当西墅海滩的沙粒重新闪烁银光,当乡村晒谷场上的种子破土发芽,当“小雷锋车手”的画作飞向更多课堂,“雷锋车”车组62年的车轮声正化作整座城市的心跳——有力、绵长、生生不息。

