

# “不成文”善举散发温暖之光

## 我市各行各业涌现出生动感人的故事,为厦门这座文明城市增添别样色彩

回顾

### 迷路老人乘出租车找不到家的哥行驶两个多小时未收费

10月26日《厦门晚报》A6版《好心的哥在哪?这家人想当面谢你》报道:

黄女士和老伴苏先生住在集美,苏先生85岁。10月3日上午11点多,黄女士在家煮饭,苏先生说下楼走走,黄女士继续煮饭。“煮好饭发现他还没有回来,我就去小区找,但没找到,我以为他去前埔我弟弟家了。”黄女士说,“我妈妈90多岁,他有说过要去看望我妈妈,我心想他可能坐公交车去前埔了,我打电话过去问,都说没有看到他。”

黄女士连忙向小区物业和社区网格员求助。众人苦寻了3个多小时,都没有找到苏先生。就在大家一筹莫展时,派出所打来电话,说苏先生被一位好心的出租车司机送到了集美派出所。原来,苏先生果真坐公交车去了前埔,但到前埔后走错了方向,记不起岳母家的地址了,只好在路边拦出租车回家。上车后,他却想不起来自己住哪里,只记得小区是红屋顶。出租车司机载着他到处寻找,在集美绕了两个多小时还是没找到家,只好将他送去集美派出所,连车费也没收。



10月26日《厦门晚报》A6版相关报道。

评论

## 让不成文的规矩 化为看得见的文明

王东城



一位不知名的厦门的哥,花费不少时间和精力,耐心拉着苏先生寻找地址。可是老人既找不到目的地,也找不到自己的家。进退两难之际,的哥将苏先生送到派出所寻求帮助,车费一文未收。最后众人合力总算让苏先生顺利回家。的哥和苏先生非亲非故,他并没有这个义务。也许,当他接到苏先生那一刻起,他就牢记自己职责,那就是服务好上车乘客。至于如何为不同的乘客考虑,如何做好具体服务,虽然也有一些具体要求和规范,但遇到特殊情况可能靠的就是心中不成文的规矩。

因为不宜一刀切,以及较难标准化、制度化,在很多行业,都有这样或那样的不成文规矩。资深媒体

人、逻辑思维创始人罗振宇曾经在一次跨年演讲的时候讲过一个故事:北京协和医院有一个不成文的规矩,就是在把听诊器放到病人胸口之前,要把听诊器的前端用手焐热,再放上去。为什么?为了不让病人觉得突然被冰了一下,不舒服。有人就抬杠说,夏天听诊器又不冰,为啥还要拿手焐一下呢?其实,这个小动作内涵很丰富,目的不仅仅在于不让病人难受,还在于让病人看到大夫的这个动作,传递出医生对患者的关心。患者感受到了人文关怀,对医生就有了多一层信任。

说到医生,这些年,厦门这座文明城市也涌现了许多优秀医生,包括被网友称为“最美跪姿”的厦门大学附属中山医院妇产科医生陈珣,跪在病床上托举救回孩子一命。或许,教科书里并没有跪着托举这种动作,但是在紧要关头,不成文的举动反而成为经典,挽救了生命,散发温暖之光。

如果不断有人将不成文的内容“变现”,给周围人带去更多温暖和善意,我们的生活变得更加多姿多彩。今年暑期,我到闽北入住某酒店。一天外出回到房间后,我

发现桌子上多了一张留言便笺和一个兔子造型的书签。原来是酒店服务员打扫房间时,看到我带了书,就自己动手做了一个兔年书签送给我,方便我阅读使用。我感到十分暖心,离开酒店前,也回复了一封感谢信,祝愿那位贴心的服务员笑口常开,工作顺利。后来,我把这事跟一位从事过酒店行业的友人分享,在其看来,这是很多星级酒店应有的培训,是一种不成文的规定。言外之意是这件事不值得我感动。对此,我不敢苟同,也许行业真有类似的不成文规定,但是,至少我住过的绝大多数酒店都没遇到那样细心、用心的服务。有些规矩和做法,因为不成文,往往容易被忽视或无视。殊不知,很多单位之间的差距,产品服务质量的优劣往往不是取决于明文规定落实得有多好,而是一个不成文的细节起到关键作用。

我们共创文明城市,既需要必要的明文刚性约束,也离不开许许多多不成文的好规矩和好做法,只要做好双管齐下,自然水到渠成。

助人为乐 \ 见义勇为 \ 诚实守信 \ 敬业奉献 \ 孝老爱亲

评道德模范  
树群众典型  
倡文明新风

厚德  
载物