

以创新引领

# 青岛地铁“畅达幸福”



2022年7月的一晚,入夜的浮山湾畔华灯璀璨、流光溢彩。奥帆中心游人如织,青岛品牌日“青岛地铁服务品牌之夜”品牌展演暨服务品牌代言人发布活动在这里精彩举办。“畅达幸福”“心馨相伴”“彩虹车站”……台上,青岛地铁各个品牌展演节目轮番上演,刘畅、尹星、朱传明等三位品牌代言人一一亮相,现场观众热情高涨。这是一场专属于青岛地铁的品牌展示秀,也是青岛地铁打造的与市民乘客间的欢聚盛会。

一直以来,青岛高度重视品牌培育,在全国最早提出并率先实施“名牌带动、品牌兴市”战略。青岛市将每年的7月17日设立为“青岛品牌日”,成为全国首个以人大行使重大事项决定权的形式设立品牌日的城市。作为成长在“品牌之都”的轨道交通企业,青岛地铁亦高度重视品牌建设工作,于2017年10月正式发布了“畅达幸福”服务品牌。5年来,青岛地铁积极践行和承接品牌强国、“好品山东”战略,落实青岛市品牌创新工作要求,以“畅达幸福”服务品牌为标杆品牌,在党建引领、志愿服务、一线班组建设等工作上进行品牌化战略布局,构建了“1+N2+N”(1个标杆服务品牌+系列品牌及系列品牌旗下子品牌+各领域产生的先锋模范人物、品牌团队及其所代表的企业精神)的品牌文化矩阵体系,通过体系化、系统化、规范化、特色化的品牌塑造与培育,不断增加地铁品牌资产价值,在青岛地铁成立十周年这一时间节点,为实现“建设世界一流地铁,打造一流城市轨道交通运营商”的“双一流”目标构建了良好的品牌生态。

五年来,随着“畅达幸福”品牌的精神和要求不断渗透到各项生产经营中,青岛地铁交出了一份份优质服务答卷:运营安全平稳,运输高效顺畅,设备运转可靠,服务优质贴心,连续五年乘客满意度调查处于“非常满意”水平,线网多项关键指标居行业前列,成为全国首批达到安全生产信用A级的轨道交通运营企业,保证了城市轨道交通的畅通运行,使乘客出行更有幸福感。

通过创新品牌矩阵建设,青岛地铁不断增强企业发展动力,先后获得中国500最具价值品牌、全国企业文化优秀成果一等奖、全国交通运输系统“榜样品牌”“十佳文化品牌”,山东省“富民兴鲁劳动奖状”“先进基层党组织”“优质品牌(服务)”“知名品牌(服务)”等荣誉称号。

青岛地铁集团党委书记、董事长张君表示,锚定未来,青岛地铁将始终秉承“为城市建地铁、为人民建地铁”理念,以“畅达幸福”为品质追求,以品牌引领“世界一流地铁”建设,绘就新时代轨道交通发展蓝图,为人民群众出行便捷和幸福美好生活贡献力量。



■青岛北站员工为乘客撑起彩虹伞。

## 品牌理念深植,为职工思想和行为领航

今年6月6日,青岛地铁1号线沧安路站,一名60岁左右男性乘客在进站过程中突发疾病倒地。“车站各岗位,A口楼梯平台有人晕倒,请立即联动!”工作人员第一时间联系了车站控制室,沧安路站迅速启动应急救援机制,地铁1号线沧安路站值班站长岳士寒与车站民警快速赶赴现场。依靠高效的应急救援机制,青岛地铁工作人员完成了六分钟的生死营救。

目前,青岛地铁配备的156台AED设备,已覆盖全线网运营车站,同时,通过专业机构开展AED设备操作技能培训,已培训3660余人次。今年1月,青岛地铁1号线山里站两名站务人员也曾通过紧急启用AED,抢救了呼吸和心跳暂停的倒地乘客,最终让乘客转危为安。同年12月,青岛地铁创建“安心畅行”安全品牌,寓意每位乘客乘坐地铁安心、放心。

“人人是品牌,人人是榜样”,青岛地铁充分发挥品牌聚合和引领作用,以“畅达幸福”理念赋能人才培养过程,引导员工的思想 and 行为,将幸福品牌理念转化为员工爱岗敬业、奉献社会的热情。在乘客突发疾病的危急时刻,众多像岳士寒一样的地铁人挺身而出,以沉着冷静的专业素养和热情周到的优质服务,擦亮着“畅达幸福”的品牌。

近年来,青岛地铁全体员工扎根一线、紧密团结,提升能力转作风,完成多次运营保障任务,全面守住地铁抗击疫情安全防线,为广市民出行便捷和幸福美好生活贡献力量。在此过程中,青岛地铁涌现出了“全国劳动模范”“全国城市轨道交通服务明星”等一批无私奉献、乐于助人的典型模范,产生了“全国五四红旗团支部”“全国质量信得过班组”“全省抗击疫情优秀志愿组织”等先锋队。在公司内部形成学习模范、争当先进的良好氛围,每年产生好人好事数千件,累计收到表扬信千余封、锦旗

数百面,内外塑造了符合“畅达幸福”服务理念的地​​铁先锋形象。

青岛地铁服务品牌代言人、“三米有真情”服务子品牌创建人刘畅,现任青岛地铁13号线井冈山站区区长,曾参与筹建国内最深海底隧道和最长过海隧道的青岛地铁1号线,并带头推出一系列创新服务举措。“我会积极践行‘三米有真情’系列创新服务举措,让青岛地铁成为温暖人心的列车,成为传递文明的窗口,成为宣传岛城的名片,让广大市民深切感受到‘六线成网,畅达幸福’的美好体验,为青岛争创全国文明典范城市增光添彩。”刘畅表示。

## 品牌力量驱动,为企业高质量发展定向

“畅达幸福”四个字背后,承载着的是如期奔赴未来的美好期望,也承载着青岛地铁为城市加速,让人民满意的初心。五年来,在地铁建设高速发展的同时,青岛地铁以“畅达幸福”服务品牌为指引,对标借鉴国际一流地铁管理经验,不断提速升级地铁运营服务,努力打造窗口行业的服务标杆,推动运营赛道在全国争先进阶,增强市民获得感、幸福感和安全感。

品牌驱动,让交通更畅达。围绕“全国123出行交通圈”大战略,服务城市全域统筹大局,青岛地铁不断织密地铁线网,基本实现对全市主要交通枢纽全覆盖,构建起便捷通达的交通枢纽系统。为服务市民夜间出行,实现公共交通助力旅游发展,青岛地铁自2019年起每年旅游季开展季节性延时。今年自7月1日至10月8日共100天,线网6条线路均采取延时服务,并在延续往年延后末班车的基础上,首次提前首班车时间,单线路运营时间最多延长30分钟,延时后线网运营服务时间达18.07小时。延时期间,青岛地铁克服夜间施工时间紧张等困难,调整检修安排,增派工作人员,每日早、晚间分别额外服务约3500、500名乘客出行,与铁路综合衔接覆盖率

提升至97.94%。

品牌驱动,让出行更智慧。青岛地铁探索建设科技创新型智能交通运作体系,推出智慧工地、智能客服、智慧安检等人工智能应用,行业内首推公交地铁“一码畅行”、地铁App健康乘车码“五验合一”,推出了母婴室、幸福百宝箱、冷暖车厢、便民如厕卡等暖心举措,有效满足乘客服务需求,实现“情感传递+品牌优化”的双重效果,推动了服务品质提升和技术产业的转型发展。

2021年,青岛地铁16项关键运营指标在全国45家地铁运营企业排名中,运行图兑现率、列车正点率等14项居行业第一、2项位列第二,达历史最优水平,乘客满意度连续五年处于非常满意水平。今年以来,青岛地铁日均客运量近百万人次。8月4日,青岛地铁线网客流量达到123.64万人次,创历史新高。

青岛地铁以班组需求为导向,将班组建设作为企业核心资源及业务发展基础。通过班组建设将线网、生产保障等业务进行集中管理,进而优化战略规划、组织架构等顶层设计,最终探索出一条适应青岛地铁发展的运营开源新路径。今年,青岛地铁打造了“彩虹车站”等班组品牌,旗下的青铁消防科技有限公司、青铁咨询服务服务有限公司相继成立,与轨道交通产业链知名企业寻求合作,共同开拓省内、国内乃至国际轨道交通线路运营管理及运营咨询服务市场和消防市场。后续青岛地铁将以“一盘棋”建设格局,推动全省轨道交通实现融合创新与高质量发展。

青岛地铁还秉持开放、包容的态度,充分发挥现代公共交通和窗口行业的引领作用,广泛联合作,互联互通,共谋发展、共享成果,品牌辐射影响不断扩张,社会美誉度、业界影响力不断提高。构建区域化大党建联盟方面,打造了“党情伴畅行”党建品牌,多维度构建“党建枢纽”,与沿线社区(街道办)、火车站、汽车站等交通枢纽以及高校开展党建联建,加入“党建红色联盟”,

实行“资源共享、活动共办、难题共解、和谐共建”。与深圳地铁建立“青深行业联盟联建阵地”,助力行业互联互通、共享共赢。加深行业合作交流方面,举办轨道交通产业推介会,为青岛企业走出去、优秀企业引进来、做大做强青岛企业、加速形成本土优势产业集群创造了有利条件,抱团发展共创品牌效益。

## 品牌责任彰显,为人民美好生活添彩

“畅达幸福”蕴含着用心运营地铁、用爱服务城市、铺就驰骋山海的“幸福地铁”的美好愿景,与乘客幸福出行、员工幸福成长、百姓幸福生活的“中国梦”同心同向。五年来,青岛地铁不断挖掘“畅达幸福”品牌的潜力和维度,扩展“畅达幸福”理念的外延和内涵,努力建设绿色地铁、智慧地铁、人文地铁,实现品牌社会效应和经济价值的同步增长。

绿色生态,是幸福城市的底色。党的二十大报告提出,“必须牢固树立和践行绿水青山就是金山银山的理念,站在人与自然和谐共生的高度谋划发展”。作为城轨交通单位,青岛地铁践行社会责任,引导市民绿色出行,作为大型国企,青岛地铁推动全产业链升级,助推城轨行业高质量、可持续发展。

8月20日,中国城市轨道交通协会发布了《中国城市轨道交通绿色城轨发展行动方案》。3天之后,青岛地铁集团在国内外轨道城市中率先发布《绿色城轨发展实施方案》。方案锚定“建成世界一流绿色地铁,实现节电30%、降碳40%”的双碳目标,划定了9条行动路径,实施64项重点任务,计划2028年提前完成碳达峰,2050年提前完成碳中和。

作为推动绿色发展、实现碳中和的关键领域,青岛地铁牢固树立“绿色交通”发展理念,践行“双碳”战略和绿色环保社会责任,坚持和完善生态文明建设制度体系,在规划设计、建设施工、行车

畅达幸福  
务品牌之夜-

# 畅达幸福

青岛地铁 畅达幸福  
-青岛地铁服务品牌之夜-

幸福是么

# 青岛品牌日

■《畅达幸福》展演节目。

