

# 地铁2号线“锋”景独好

运营7年来涌现20名见义勇为先进人物 打造了全国首条“轨道上的雷锋线”



学雷锋 当先锋  
核心价值观我践行

青岛地铁2号线运营开通7年,共运送乘客5.57亿人次,平均每天有近30万人次乘坐2号线出行,是名副其实的“骨干线”。去年3月5日,青岛地铁2号线正式升级为“学雷锋实践线”,成为青岛地铁打造的全国首条“轨道上的雷锋线”。到今年3月5日,这条“轨道上的雷锋线”正好满一岁。这一年的时间里,这条地铁线上都发生了哪些故事?这条线有哪些特殊之处?记者就此进行了采访。



地铁工作人员为看演唱会的乘客发放“嗨听”好物。

## 4天打通无障碍幸福路

去年10月,青岛地铁2号线“青锋暖行”志愿者接到热心乘客反映,高雄路地铁站无障碍电梯出入口附近加装有导流设施,妨碍了使用轮椅、婴儿车、手推车的特需人群出行。队员刘锟第一时间到现场走访研讨时,正巧遇到一位乘客推着坐轮椅的老人准备乘电梯,嘴里抱怨着:“每次到这儿都得绕一圈!”刘锟听后心里很不是滋味,“导流设施是为乘客安全出行服务的,不该成为市民出行的障碍。”他说。

调研后,高雄路地铁站协调相关各方,克服电梯附近土地归属较为复杂且存在争议的困难,最终拆除原有的导流设施,将无障碍电梯左前方的台阶改建为无障碍坡道,并加装扶手栏杆。仅用时4天,一条崭新的无障碍坡道便建成投用,极大地方便了特需乘客的出行。

以乘客诉求为导向,青岛地铁2号线的户外直梯改造、燕儿岛路站瓷砖墙面整改等多项民生技术改造项目相继落地,乘客满意度连续7年保持“非常满意”水平,市级服务质量评价4年蝉联网第一,广大员工在岗位上发光发热,与市民乘客同心、共情,不断提升服务质量,为市民营造良好乘车环境。

## 危急关头能出手敢出手

“我真的不敢想,如果地铁工作人员晚来一会,会是什么样的结果。”尽管事情已经过去了很久,但乘客张女士谈起2023年7月21日在地铁站里发生的事情,仍旧感到后怕。当天张女士带着孩子乘坐地铁2号线,在从利津路站厅前往站台的途中,孩子突然被异物卡住喉咙,情况紧急。张女士一下慌了神,大声呼救。正在巡查的站台工作人员王晓洁听到后,立即冲了过来。发现拍打孩子后背效果不佳,王晓洁果断采用海姆立克法救助。一下、两下、三下……2分钟后,在王晓洁的救助下,孩子终于将异物吐出,由于憋气而涨紫的脸也慢慢恢复正常。看到孩子能正常呼吸了,在场所有人都松了一口气。事后,张女士回忆道:“我当时脑子都蒙了,看到地铁工作人员冲过来,就像抓住了一根救命稻草。”而说起这件事,王晓洁却淡定又自信:“得益于平日里对急救技能的千锤百



车站员工为跨年夜出行的乘客送上热水。

炼,当紧急时刻来临时,我发现它已经成为一种本能。”

据悉,青岛地铁2号线全线各车站均配备AED(自动体外除颤器),急救设备使用、应急场景救援、第一响应人培训已经实现无死角覆盖,真正做到让员工关键时刻能出手、敢出手,为市民、乘客构筑起一道安全屏障。迄今为止,线路先后涌现出20名市区级见义勇为先进典型人物,累计发生各类暖心事迹两万余次。

## 彻夜守候温暖跨年夜

“这是我看到的最温暖的一次新年日出,我要给青岛地铁的优质服务点赞!”来自江苏的大学生小林在网上留言道。去年12月31日的跨年夜,“石老人浴场跨年”“地铁站内等待看日出”等话题冲上微博、抖音同城热搜双“榜一”,当天共有18.8万人选择乘地铁出行,石老人浴场站在经历了数小时的大客流考验后,选择向游客彻夜开放。

去年12月31日晚上8点,站务员宋佳悦和胡德硕结束白班,外出吃了顿饭,返程时发现车站已挤得水泄不通。“到处都是人,出站的乘客站满了人行道。”两人当即回到站内,再次投入现场保障。次日凌晨两点,跨年活动的热闹劲仍在持续,车站附近的营业商铺早已座无虚席,成百上千的市民游客聚在一起,等待观赏新年

海上的第一次日出。由于露天气温较低,石老人浴场站选择不关站,并免费提供座椅、热水和暖贴等御寒物品,让300多名游客在地铁站里度过了温暖一夜。

## 从被动服务到预见式服务

从员工被动提供服务到“预见式服务”新范式,青岛地铁自2020年起推行的班组建设,起到了举足轻重的作用。青岛地铁通过班组建设,激发员工的积极性、主动性和创造性。参与式民主管理是青岛地铁班组的创新做法,由员工民主协商确定“小立法”,公开计分、全员认可,进行差异化薪酬二次分配,让每名职工切身参与班组管理。一次次顺利完成急难险重任务,正是班组建设激发基层员工主人翁意识的真实体现。

轨道上的“雷锋线”承载着人民群众对美好出行的向往,肩负着青岛地铁“为人民建地铁、为城市建地铁”的初心使命。时至今日,它已不单单是一条地铁线路,更是传递雷锋精神的桥梁。未来,青岛地铁将不断探索和实践,为市民乘客提供更便利、更满意的出行体验,将地铁站打造为社会服务点,不断传递温暖和幸福,让雷锋精神沿着地铁线在城市流淌。

## 新闻内存

### 从“雷锋站”到“雷锋线”

地铁站内人潮涌动,许多素昧平生的人在此相逢。在这里,如果行动不便,会有人主动搀扶;如果身体不适,会有人提供帮助;如果身处危急关头,会有人挺身而出……一桩桩、一件件小事让新时代雷锋精神在每个人心中生根发芽。2017年3月,李村站启动“学雷锋”活动,在节假日期间为乘客提供热水、针线包、急救箱、休息椅、线路指引卡等温馨的个性化服务。有一天,车站收到了一封长长的来信,写信的人是一位经常乘坐地铁的特殊乘客,他在信中感谢青岛地铁让他的轮椅接轨畅达之路,感恩每次在李村站享受到的温暖关怀,他写道:“李村站就是雷锋驿站!”

乘客的来信让李村站的工作人员深受鼓舞,一个想法在大家心里悄然萌生——车站全员在工作和生活中练本领、勤奋斗,传承雷锋精神,将车站打造成“雷锋驿站”。后来,李村站发展成为青岛市首座“雷锋车站”。在这个主阵地的辐射带动下,台东站、麦岛站、石老人浴场站3座车站相继成立“雷锋分站”,最终,一个个点连接成了一条线。

在这个过程中,各站点逐渐形成了“一站一特色”的服务体系。李村站邻近李村商圈,交通网络直达青岛市内四区,起到交通枢纽作用,站区因此推出了“常旅客群”沟通平台等特色服务举措。台东站区分布着商场、步行街、居民区,接待的主要是工作日通勤客流以及节假日出行游玩客流,站区采取“举手确认法”“特色行李寄存区”“星光引路”等多项措施,切实做好客流高峰期的安全保障工作。

同安站区内靠海的车站较多,旅游季客流明显增多,站区以石老人浴场站为主要阵地,增设“小浪花引路条”、浪花温馨提示等多项暖心举措;部分地铁站邻近大型体育场,由于体育场经常举办演唱会、音乐节等活动,因此车站内外均设置了服务台,为乘客提供出行手卡、夏季解暑清凉贴、冷感湿巾等。

历经多年积累和沉淀,青岛地铁2号线各站点逐渐凝练形成了“青锋暖行”服务品牌,以雷锋精神为引领,传递温暖与幸福,携手共筑城市文明新风尚。各分站深刻领悟“青锋暖行”服务内涵,深入了解乘客多元化需求,不断创新服务模式,如聚焦弱势群体帮扶,常态化开展义诊、义剪、义修等特色服务活动,组织盲人群体前往中山路游玩,组织“来自星星的孩子”参加读书分享等;聚焦演唱会、啤酒节期间市民和游客诉求,精心准备“便携水袋”“暖行歌词本”“青锋暖行限定纪念卡”等,在站内设置醒酒区,配置多语种服务队并放置翻译机,生动展现了不断创新、勇于担当的品牌形象。

观海新闻/青岛早报记者 魏妮邦 通讯员 张鹤鸣 青岛地铁供图