

# 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”



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。

## 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。队员刘银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！”刘银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



地铁工作人员为看演唱会的乘客发放“嗨听”好物。



车站员工为跨年夜出行的乘客送上热水。



## 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驳畅达之路，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。李村站区邻近李村商圈，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，接待的主要是一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”“星光引路条”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 魏铌邦 通讯员 张鹤鸣 青岛地铁供图