

这群“95后”“00后”给地铁“上大分”

青岛地铁为跨年赏日出游客提供暖心场所 收获网友和央媒热赞并登上热搜
记者探秘地铁班组建设如何激发年轻人的主人翁精神



地铁服务小窗口，展示的却是城市有温度的大关爱。刚刚过去的跨年夜，青岛地铁在延时运行运送14万人平安返程的同时，石老人浴场站的一群“95后”“00后”，用自我行动的主人翁精神，给青岛地铁“上大分”：为完成跨年准备迎接日出的上百名游客，主动提供温暖舒适服务而彻夜值守，暖心事迹被包括《中国青年报》在内的多家央媒点赞，引发众多网友称赞。

地铁志愿者为等待赏日出游客提供热饮。

小红书、抖音等社交平台上，关于“石老人浴场跨年”“地铁站内等待看日出”等话题引起广大网友的共鸣。“感谢青岛地铁延时运营”“感谢青岛地铁让我有家可归”等称赞不绝于耳，好评、点赞一屏装不下。

“你为什么愿意牺牲休息时间来支援呢？”面对这个问题，这些“95后”和“00后”的回答大同小异。在这次跨年夜的保障中，大家表现出来的巨大凝聚力、向心力和主人翁意识，让车站扛过了短时大客流的考验。这些举措背后，是青岛地铁开展班组建设显示出来的巨大能量。

变“压”着干为“抢”着干 激励员工主动担当作为

进入青岛地铁5年，值班站长刘岑对于班组建设工作深有体会：“开展班组建设，通过‘小立法+二次分配’激发大家的工作积极性。‘小立法’是员工提议、集体商讨、多数通过。”刘岑说，实际工作中那些规章制度触及不到的问题，通过“小立法”被员工摆到了桌面上，怎么干、怎么奖，都有了说法，大家就会干了、愿意干了、主动干了、抢着干了。久而久之，愿意干、主动干成了烙在大家骨子里的意识。在“小立法+二次分配”激励下，大家把责任扛上了肩。

刚刚从校园踏上工作岗位的胡德硕告诉记者，“小立法”赋予每一名职工当家做主的权利。

2024年12月30日中午，青岛地铁运营有限公司运营三中心乘务部乘务3车间客车一队电客车队长于延鹏在班组工作群内发出支援任务“动员令”，“预计跨年夜3号线将延长运营，存在大量列车加开情况，咱们作为下早班班组需要支援夜班班组交路，请大家做好准备，稍后进行支援任务抢单！”四十余名电客车司机集体发动进行“抢单”。随后班组长在报名人员中再次组织抽签“开盲盒”来确立值乘交路，并将“抢单+盲盒”这一结果联动应用于班组内的“小立法+二次分配”中。

“抢单+盲盒”模式自2024年4月由3号线客车队四个班组共同创立，先后在劳动节假期、国庆节假期、“跨年夜”活动等多次加开、延长运营任务中发挥了重要作用，这一机制充分调动了广大青年员工“多劳多得”的主观能动性，变“压”着干为“抢”着干，激励员工主动担当作为。“先抢单拿到支援其他班组的任务‘入场券’，再开盲盒确认值乘交路，整体过程就像玩游戏一样，很迎合年轻人的潮流。”

班组建设“小立法” 激发年轻人主人翁精神

“提醒大家一下，都在小立法统计分析系统里提报这次支援，别等到月底再忘了。”副站长母翠翠提醒：“知道大家主动来支援不是为了积分和奖励，但是既然做了，就应该多劳多得。”母翠翠说，为了方便员工及时提报自己的“加分项”，站里还开发了小程序，还申报了地铁集团的“五小”发明。

跨年夜，到底有多少地铁员工主动放弃休息，加

安排12人，来了21人 工作人员上班“不请自来”

“经过跨年夜这一晚，我对同事们有了新的认识。他们上班不仅是在尽义务，更多是在担责任。”说起对跨年夜保障的感触，地铁站区长谭吉鹏这样说。作为站区长，谭吉鹏辖下有5座车站，石老人浴场站是其中工作人员年龄结构最年轻的一座车站，员工平均年龄26岁，“95后”“00后”挑大梁。

2024年12月31日，石老人浴场站对标历史最大客流展开客流应对准备，除常规6名站务人员，谭吉鹏还特意安排增加了6名委外人员。然而到次日早晨，站上却出现了21人，“超编”的一大半同事是“不请自来”。

前来支援的人员中，值班站长刘岑和值班员刘胜儒来自同安站区的同安路站。当晚，原本休息的他们结伴出门跨年，在工作群里看到石老人浴场站启动了二级客流控制后，默契地达成了“去看看”的共识。“谭站，需要我们帮忙吗？”看到两个进站出入口排起了长队，刘岑拨通了谭吉鹏的电话。谭吉鹏也没客套，直接给两人指派了任务。进到站里，两人套上红马甲就开始忙活，等他们和谭吉鹏碰上头，已经是次日凌晨3时。

宋佳悦和胡德硕在2024年最后一天上白班，从上午8时到晚上8时。按照排班，经过休息，2025年元旦当天上午8时，胡德硕还要开始下一个白班。然而他下班后去附近吃了顿饭，不到晚上10时出门，发现车站周围情况不太对。“到处都是人，出站乘客站满了人行道。”宋佳悦没见过这种场面，但知道仅靠站上6名站务人员难以应对，她必须回去。

看到两人陆续赶回来，谭吉鹏想“劝退”两人：“你们明天早晨还要上白班，要不就算了吧。”但宋佳悦和胡德硕都没“领情”：“就在这儿吧，还省得折腾了。”

给板凳，送热饮 暖心服务感动乘客

冬日凌晨，海边寒风瑟瑟，经历了跨年惊喜，300多名想要欣赏新年第一次日出的乘客，纷纷涌进石老人浴场站取暖休息。刚送走一大波客流，工作人员来不及休息，就投入到了暖心服务当中：派发凳子、熬制热饮、发放暖贴、开放卫生间……随着留在站内乘客越聚越多，石老人浴场站员工彻夜参与现场保障工作，300多名乘客在站内度过2025年的难忘首夜。



游客纷纷为青岛地铁暖心服务点赞

地铁暖心服务登顶“热搜”

入了这场守护乘客出行的战斗中？这个问题，始终没人能给出答案。“这个数怕是摸不上来了。”刘岑说，那一晚，她见到一些熟悉的面孔，只知道是同事，但叫什么、在哪个岗位，无从得知。“五四广场站周围跨年活动结束后，瞬间也迎来了大客流。运营宣传工作岗位的同事，收起相机就开始维持秩序，说自己以前也是站务出身，这些流程他都熟悉。”有人插了一句。

主动干、抢着干 已经变成了职业习惯

“虽然放弃了休息时间，但是这一晚，我得到了很多人的新年祝福！”刘胜儒说，零点钟声响起时，好多乘客对她说“新年快乐”，让她感受到了“双向奔赴”的幸福。

她说：“有了班组建设，有了‘小立法’，什么该做、该怎么做，都有了明确的‘指挥棒’。在主动干、抢着干过程中，我们也体会到了帮助乘客的快乐，体会到了职业的荣誉感。主动干、抢着干，已经变成了职业习惯。”

五四站区区长李冠文表示：“自从实施了‘小立法’条款后，班组员工的积极性显著提升，如今人人争相参与。”为保障乘客出行安全，全体青年员工自主放弃轮休，坚守岗位。值班站长李宪鹏在客流最大的C出入口值守疏导，从晚6时到凌晨3时没有休息过，值班站长姜豪昌从晚7时到车站一直坚守至次日运营结束，紧接着又带领当班班组人员投入到次日运营的准备工作中，车站保障人员人均步数超过3万步。

青岛地铁坚持“党建统领、群众路线、参与式民主管理、问题导向和目标导向、创新引领”五大理念，创新班组建设新模式，推行“小立法+二次分配”管理模式，自下而上深度践行企业民主管理。这次石老人浴场站的跨年夜保障工作的顺利完成，正是班组建设激发基层员工主人翁意识、年轻一代青铁人表现出的实干担当的真实写照。

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 记者 徐美中