



“您好，这里是青岛地铁服务热线，很高兴为您服务！”无论是乘地铁途中不了解换乘信息，还是大意丢失物品想要紧急找寻，亦或是身体不适想要得到帮助，一个电话就能轻松解决问题。对市民来说，可能没有见过她们，但应该听到过她们的声音——青岛地铁服务热线55770000的接线人员。十年来，青岛地铁服务从几人兼岗挤在一间不足10平方米的办公室，已发展为如今累计受理全渠道事项逾百万件、整合55个政务与市民服务渠道的综合性对外窗口和服务平台，用每天24小时的坚守铸就“畅听幸福”金名片。



她们用热心细致的应答 护航市民每一次温暖出行

青岛地铁服务热线一年倾听16万件诉求 十年铸就“畅听幸福”金名片

日均话务量从10件到600件

青岛地铁服务热线成立之初隶属于运营公司。青岛地铁集团热线服务中心热线组长高娜告诉记者，服务热线与岛城首条地铁线路同步开通，起步时只有几位同事挤在一间小办公室里，用一部座机解答3号线相关咨询，服务工单也仅能依靠简易表格进行录入。

十年间，青岛地铁线网从“一条线”变成“一张网”，团队也同步实现跨越，2017年，业务范围扩展至建设、商业、文化传媒、资源开发等集团各大板块。2023年，地铁集团党委宣传部创新提出围绕“畅听幸福”服务品牌和“用心倾听、用情解忧、为党分忧、为民解困”的服务承诺。2025年，青岛地铁集团热线服务中心正式成立，人员配置也从2015年时的几人兼岗，发展为一支16人（女性占比82%）的专业化团队，逐步构建起“一号通达、多端协同”的综合服务枢纽。

从仅靠一部座机接听电话、日均接话量不足10件，到整合市政服务热线、政府信箱、微信、国家及省级信访平台等55个渠道的智能处置网络，青岛地铁服务热线始终以乘客需求为导向，在技术、管理层面持续迭代，为可持续发展提供有力支持。2017年，青岛地铁服务热线系统正式上线，全新升级的热线系统相较于早期主要依靠简易表格录入工单，显著提升了员工接话效率。系统上线后，日均话务量从最初的10件以内逐步增加至600件以上，高峰日突破1200件，增长超60倍。此外，平台还可以对各渠道的来电进行系统性数据分析，精准预判节假日、大型活动期间的客流趋势和高频问题，提前协调增设座席配备，宣贯对外口径，真正实现变被动应答为主动服务。

365天每天24小时坚守

热线工作人员全年24小时值守岗位，积极践行“二三四五”工作方法，发挥班组建设夯基落地作用，在“管理和服务双提升”方面持续发力，打造出一条模范服务窗口“暖心线”“民生线”，不断提高市民乘客的获得感、幸福感和安全感。

热线服务中心充分发挥“细胞体小组”优势，对基本业务外的工作成果进



地铁热线服务中心工作人员用声音架起与市民的沟通桥梁。徐美中 摄

行二次分配，激发全体成员工作的积极性和创造力。“小立法+二次分配”以承接目标体系、问题导向等为主要衡量依据，结合业务能力评价、技能比武成果、个人荣誉等20个考核点，统筹设置激励考核评价体系，切实体现“按劳取酬”“奖优挂钩”“多劳多得”的精细化管理模式。此外，热线中心还设有每日交接班会、每月一考、工单抽查、录音抽查、技能比武等培训考核机制。通过将考试、抽检、比武的结果排名纳入“小立法”和评优评先考核当中，促使班组成员不断查漏补缺，业务技能获得持续性提升。

自方案实施以来，热线班组成员工作积极性和业务水平取得显著提升，地铁热线投诉事项化解率同比增长19.7个百分点，直接答复率同比增长0.96个百分点，回访满意率同比增长7.95个百分点，员工日常接话及时响应率及按期办结率均达100%，营造出创先争优、崇尚业务、积极进取的良好氛围。凭借在数字化整合与服务效能方面的突出表现，青岛地铁热线服务中心荣获2025年“金唛杯数字服务品牌年度10强”称号。不仅如此，该中心还成功通过CC-CMM（客户中心能力成熟度模型）国际标准认证树立行业标杆，该认证标志着青岛地铁服务热线成为国内轨道交通行业中继广州地铁后第二家、青岛市公共服务领域首家获此国际认证的单位，率先实现服务流程的系统化、标准化与持续

改进机制，为行业服务体系提供了“青铁样本”。

一年为乘客寻回万件失物

热线中心依托服务热线系统快速整合数据的优势，对海量工单进行常态化分析，建立起统一口径库，以企业微信共享文档的形式不间断动态调整答复口径，为员工应对各类问题提供有力支持，保障市民乘客享受到标准化、精细化、全域化的“一站式”服务。

热线中心还着力打通信息共享渠道，建立应急处置机制和企业微信交流群等平台十余个，与一线车站、执法大队等部门组成品质服务矩阵。以寻找失物为例，今年2月，市民庞先生焦急致电称价值不菲的云台设备遗落列车。接线员党月快速安抚、精准引导，并立即联动车站。仅用9分钟，物品便完璧归赵。事后，庞先生自发通过视频分享经历：“青岛地铁，速来挨夸！”这“十分钟寻回”的背后，是地铁集团热线服务中心依托智能化系统建立的“接报-追踪-确认-归还”高效服务链。仅2024年，该中心就通过这条链，为乘客寻回失物超过1万件。这体现的是依托体系升级带来的服务速度与可靠性。

从“运营热线”升级为“集团枢纽”

青岛地铁集团热线服务中心用数

据链接需求，以温度传递关怀，致力于通过服务创造深层价值，实现从沟通渠道到城市公共服务枢纽的战略跃升。2023年8月31日，“畅听幸福”地铁服务热线品牌正式揭牌，热线品牌定位和内涵得到全面提升。“畅听幸福”紧密围绕“青岛地铁畅达幸福”主品牌，积极践行“思想上再重视、力量上再强化、质效上再提升”的要求，秉承“为民服务”的理念，着力打造青岛地铁的一张声音名片。热线服务中心以创新为引领，多措并举拓宽品牌推介，在“赢民心、提站位、升口碑”思路下，持续深耕品牌建设，大力实施品牌战略、提升品牌管理水平，突出热线品牌特色。团队通过设立专项绩效奖金，制定系统性宣传方案，有力激发成员外宣工作的积极性和创造力，提高了外宣实效。

今年10月，一位女乘客因身体不适在地铁车厢呕吐，陷入窘迫。她拨打热线满心愧疚地“报备”情况。接线员杨振宇在电话里温柔安抚：“您先顾好身体，清理的事交给我们。”与此同时，在广饶路站，一场温暖接力早已开始：保洁员递上糖果和关怀，站务员代字婷、韩瑶瑶轮岗守护近两小时，端热水、披衣服、默默陪伴。事后，乘客感动地写道：“青岛地铁工作人员真的好得‘过分’了！”这个故事，没有复杂的流程，却充满了温度与共情，这正是“用情解忧”承诺最生动的诠释。

该中心充分利用内外部媒体资源，紧跟“互联网+”时代发展，最大程度提升社会知晓度，先后在青岛地铁微信公众号、线网PIS显示屏等平台发表宣传稿件及短视频数十件，让更多市民知晓地铁热线。“畅听幸福”服务品牌成立后，热线吸附能力取得显著提升，当市民乘客遇到地铁方面的大事小事、诉求心声，拨打55770000青岛地铁服务热线已经成为他们的第一选择，有效缓解了现场服务压力。

截至目前，2025年地铁热线共受理159394件，较品牌成立前同比增长13.98%。现场服务人员得以从大量重复性、基础性咨询中解放出来，着力于客运组织、安全保障、应急处置等核心现场服务工作，切实为一线车站运作赋能增效。十年间，青岛地铁服务热线见证了青岛地铁从线到网的壮阔发展历程，自身也完成了从“运营热线”到“集团枢纽”的深刻蜕变。青岛晚报/观海新闻/掌上青岛记者 徐美中

相关链接

十年坚持，安全运营每一天

安全，是地铁运营的生命线，是一切发展的前提和底线。十年来，青岛地铁坚持“安全第一”理念，累计实现安全运营3642天（截至12月4日），累计运行17875.99万列公里（相当于绕地球近4500圈），荣获国家安全生产标准化一级达标等权威认证，为城市和乘客筑起一道坚固的防线。

青岛地铁建立健全覆盖运营全流

程的安全管理体系，构建以专业部门为主体、与日常生产融合、全员参与的双重预防工作机制，制定覆盖各层级所有岗位的安全生产责任清单，推动全员“知风险、会防范、能应对、有准备”，一线班组隐患排查参与度100%，隐患治理率100%，实现风险隐患排查“关口前移”和“纵深防御”。持续深化安全数智化转型和效率升级，运用AI

智能算法、智能风险预警系统升级智慧安检，进站通行效率提升约40%，违禁品检出率超97%；搭建数字化应急管理平台，实现风险精准预警、应急资源智能调度，让安全防控更高效、更精准。

在极端天气防护上，应用防汛作战图，辨识2000余处淹水风险点位，为易积水车站配备防涉水行走平台，增配200余台冰雪灾害应急装备，持续完

善应急预案与物资储备，组织员工高效开展扫雪除冰、积水清理等工作，全力保障特殊天气下出行畅通。在应急队伍建设上，组建超200支专业应急救援队伍，与地铁公安、消防、公交等部门建立常态化联动机制，健全车站“第一作战单元”（民警、辅警、保安员、安检员、值班站长、保洁员）快速响应体系，年度开展应急演练超5万次。