责编/宋家骏 美编/宋平艇 审读/孙勇
2026/11/10 星期二

# 爱“认真”的地铁保洁大叔，火出圈！

## 申天宽让卫生间保持一尘不染 热情包容的青岛与他上演双向奔赴

一条只有一张后脑勺照片的短视频，把57岁的申天宽“推”到了镜头前。视频里只有一句话：“必须表扬地铁4号线泰山路站的保洁大叔。卫生间始终打扫得一尘不染，没有一丝异味，让人心情愉悦。”就是这样的大白话，却引来千次点赞、百余条转发。留言区里，有人写：“认真劳作的普通人，值得被看见。”被看见的答案，藏在申天宽每个班次两万步的奔走里，藏在“多看一眼、多做一点”的日常里。



申天宽让卫生间保持一尘不染。

### 现场
### 不同抹布有着不同用途

卫生间是地铁站里最容易被忽略的隐秘角落，却也是检验城市文明最直观的窗口。这里没有聚光灯，却藏着一座城市的细腻温度。11月6日下午2时许，记者来到地铁泰山路站。一辆辆列车停靠、驶离，乌泱泱人群随之远去、聚集，站厅西侧，卫生间门口人来人往。记者在旁边站了半个来小时，没闻见什么异味，倒是有淡淡的干花香。泰山路站男卫生间面积在10平方米左右，洗手台上不见水渍，镜面透亮，纸篓里的垃圾刚过一半，袋口扎得利利索索。地面是干爽的，连洗手台下面的边角摸上去也没灰。

一位乘客推门出来，申天宽侧身进去。他先低头看地面，有没有带出来的水印子；再伸手摸一把台面边沿，看有没有溅上去的水；最后拿蓝色抹布把镜面上一个淡淡的手印抹掉，整个过程不到一分钟。“地上有水赶紧拖，纸篓满了赶紧换，人多就多转两圈，看见脏了立马处理。”申天宽说，站里有“四亮、五净、六无、七清”的保洁标准，申天宽用自己的实践丰富了这一标准。车站负责人和他一起提炼为“三勤、四分”，并在全站推广。其中，三勤是腿勤、眼勤、手勤；四分是工具分开——擦台面的、擦便池的、拖地面的，各是各的，不同区域用不同工具，绝不含糊。记者看到，他腰包里的抹布分着颜色，每种颜色的抹布都有固定用途，绝对不能用混。

申天宽在泰山路站的保洁范围，可以归纳为从E出入口到男卫生间的“两点一线”，大概需要步行100多米。值班站长透露，按照规定，常规天气情况下，出入口是在交班时彻底清洁一次，但申天宽当班时时不时就会在出入口擦地、抹墙。只要腾出空来，申天宽就会到出入口转转，随手打扫一番。保洁员一个班是6个半小时，一个班下来，申天宽最少走1.5万步，多的时候会走2.3万步，日行2万步是最平常的。不停巡检只为能随脏随清、人走即净。洗手台、地面看不到积水，边角位置保持干爽无异味。记者问他：“这么细，不累吗？”他笑笑说：“你出门在外，上个卫生间，愿意闻见味儿吗？不愿意吧。把站里当成自己的家，自家的卫生间咋收拾，这儿就咋收拾。”

### 讲述
### “乘客满意了，心里就踏实”

申天宽出生于1969年，广西玉林人，曾是当地一家农机公司的职工。时隔几十年，申天宽仍记得1987年入职时父亲给予他的叮嘱。身为农民的孩子，工作就要认认真真、用心用情对待。申天宽牢记父亲教导，日常工作中任劳任怨，连续多年被单位评为先进。后来，单位因为效益不好倒闭，申天宽和妻子干起了农机销售的工作，妻子在乡下负责农机销售店，他则在城里开门店销售农机，同时照顾孩子。“那时候还买不起洗衣机，孩子衣服、床单被套等物品，都是我一件件洗出来的。”申天宽笑着告诉记者，年轻时自己就练就了超强的打扫卫生本领。

慢慢地，申天宽的两个孩子都长大了。目前女儿在北京安了家，儿子还在吉林上大学。与此同时，农机销售也进入了瓶颈期，申天宽无奈关掉了门店。“孩子不用我操心了，老伴身体还行，我想着退休前再干几年。青岛这边活多，人也和气，就来了。”恰巧，申天宽的妹妹嫁在山东，于是2025年2月他毅然孤身来到了青岛。经过应聘顺利进入青岛地铁，做起了地铁保洁员。起初，申天宽在台东站从事保洁，没多久就被调派到了泰山路站。

在农机公司时，申天宽天天跟机器、跟庄稼人打交道。机器这东西，得天天擦、天天保养，它才不趴窝。“这跟打扫卫生一个道理，你糊弄它，它就糊弄你。”申天宽到了地铁站，把这套“农机哲学”原封不动搬进了卫生间。“谁出门在外，都愿意干干净净的。乘客满意了，我心里就踏实。”申天宽告诉记者，地铁是城市的脸面。外地游客坐上地铁，看的就是这张脸。脸干干净净的，人家对青岛的印象就好。

### 探访
### 一座城与一个人的双向奔赴

在泰山路站探访的半天里，记者慢慢觉出，申天宽的认真是一场人和人之间的“双向奔赴”。虽然带着浓重的广西口音，但在日积月累的接触中，善良实在的申天宽慢慢赢得了同事、乘客的赞扬：有年轻同事会时不时塞给他一份水果、有乘客看到他会竖起大拇指点赞。在青岛时间不长，但申天宽却感受到了这座城市的浓浓爱意。“青岛人包容热情，在这里工作感觉非常放松。”申天宽说。

采访结束记者离开泰山路站时，申天宽又拎着拖把进了卫生间。门口人来人往，有人匆匆进去，有人轻松出来。地面还是干的，镜面还是亮的，纸篓还是齐齐整整。他站在门边，像站里一个不起眼却让人安心的“标点”。意外走红网络，申天宽感觉有些意外，但却格外清醒。“我没干什么了不起的事，就是把手里这点活干好。网友夸我，我更得好好干，不能让大家失望。”目前，青岛地铁已开通8条运营线路，运营里程365公里，设车站176座，其中换乘站17座。每天，穿梭于城市的地铁，载着市民顺畅出行。申天宽只是青岛地铁现有1000余名保洁工作人员的缩影。他们在市民不容易看见的角落，用心守护全线车站整洁环境，让“畅达幸福”被每一位市民可感可触。

### 揭秘
### 让“一尘不染”遍及每个角落

一个人认真是态度，一群人的坚守背后是一套标准。青岛地铁持续推进车站卫生间环境提升工作，从专项提升方案到回头看闭环整治，从精细化的清洁标准到设备优化改造，通过“卫生间红黑榜”、标杆卫生间评比等举措不断提升，将“一尘不染”的精细化服务落到每一处角落。保洁作业实行分级频次管理：常规车站每小时全面清扫一遍，客流密集站点缩短至半小时一次，高峰日清扫频次超30次。

这些年，标准还在往细里走。全线卫生间加装手机置物架、挂钩、自动喷香设备，搭配干花、活性炭、装饰画优化环境；通过防臭地漏、下水管道回弯改造，从源头阻断异味。兼顾特殊群体出行需求，每座车站配齐无障碍卫生间，增设无障碍洁具、安全扶手、婴儿打理台；全线52座车站建成标准化母婴室，面向孕产妇发放准妈妈徽章，让出行便利覆盖老人、孩童、孕妇等各类群体。一直以来，车站保洁委外班组建设工作始终以环境卫生品质与乘客服务提升为核心，在日常运营中，不断优化完善管理模式，目前已形成“三查一验”质量管控、“一站一路径”个性化作业、“选树标杆”示范引领等多元化管理机制。与此同时，班组常态化落实贫困帮扶、员工生日会等员工关爱举措，让一线劳动者有归属感、有奔头，发自内心地把服务做细做实。目前，青岛地铁全线常态化落地22项便民服务，多年累计收到乘客表扬4万余件，乘客满意度连续多年保持“非常满意”水平。

**青岛晚报/观海新闻/掌上青岛记者 徐美中 摄影报道**




一张只有背影的图片让申天宽走红。 网络截图




申天宽正在工作中。

**■相关链接**

### 多岗位联动 帮乘客找回戒指

服务的标准，体现在每一次暖心相助的行动里。日前，地铁6号线九顶山站，一名乘客在卫生间洗手时，手上的戒指滑进洗手盆的下水管道。接到求助后，车站多个岗位迅速联动：安检员第一时间联系站内工作人员，站务人员一直陪在乘客身边、安抚情绪；维保人员火速到场，俯身勘察管道结构，借助工具逐段拆解排查。下水管道狭窄曲折，戒指体积小巧，而从维保人员到场到将戒指完整取出，前后不到两分钟。看着失而复得的戒指，乘客悬着的心落了地。事后，乘客在网络平台发文感谢，逐一提到车站的站长、安检员、站务人员、维保人员和保洁人员：“感谢青岛地铁，培养出这么有温度的工作人员。”

**■记者手记**

### 用细致功夫 把小事做好做实

卫生间是地铁站里最不起眼的角落，没有聚光灯也没有掌声。可恰恰是在这样一个角落里，一个57岁的广西男人，用踏实肯干把“认真”两个字擦得锃亮。一座城市的脸面，不在那些宏大叙事里，而在申天宽每一次弯腰擦掉台面水渍的动作里，在无数个把小事做细做实的普通人日复一日的坚守里。把平凡的工作干出彩，让自己的职业更有自信、有活力，这才叫“体面”。当无数个“申天宽”的认真被社会看见、被日常的善意环绕，平凡便不再是“微不足道”的同义词，而成为一座城市最深沉、最可靠的底色。