

全国首条“轨道上的雷锋线”亮相

青岛地铁2号线4支志愿服务队构建“一站区一特色”雷锋服务体系



早报3月5日讯 3月5日,第61个“学雷锋纪念日”、第25个“中国青年志愿者服务日”到来之际,青岛市首条“学雷锋实践线”启动仪式暨新时代文明实践志愿服务站“律动星光”站揭幕仪式在地铁台东站举行。青岛市地铁志愿服务协会、青岛地铁集团团委、青岛地铁集团运营公司相关负责人及30余名志愿者代表参加活动。相关领导为青岛地铁2号线台东站点志愿服务队等4个志愿服务队授旗,并宣布将2号线打造为“学雷锋实践线”。这是青岛地铁打造的全国首条“轨道上的雷锋线”。

涌现20多个学雷锋典型

活动现场,青岛市地铁志愿服务协会代表发布了《青岛地铁学雷锋实践线启动和雷锋月系列活动方案》,地铁集团将以“传承雷锋精神、争当实干先锋”为主题,开展“我为身边‘雷锋’拍张照”“暖心义修”等19项贯穿全月的主题活动,引领广大员工把学雷锋精神融入日常、化作经常,努力在平凡工作岗位上建功立业,践行“为人民建地铁、为城市建地铁”的初心使命,助力地铁集团“1635”发展战略实施。现场还设置了学雷锋文化展区,集中展示了青岛地铁志愿服务先进个人及团队事迹、地铁员工及中小学生关于爱国爱岗及“雷锋精神”书画剪纸作品、地铁班组建设及“班团一体化”建设成果。

地铁2号线作为青岛地铁线网骨干线路,客流分担率约占全线网的39%,创建了全市首个“雷锋车站”李村站,成立了首个市级“红领巾志愿服务岗”,推出的“暖心义修”志愿服务项目获评青岛市“学雷锋志愿服务先进典型”,涌现出“中国青年志愿者优秀个人奖”获得者王伦珂、帮助患癌乘客乘车的“蓝衣天使”吴彤、使用AED救助乘客的张依婷、采用“海姆立克法”救助男童的王晓洁等20余个学雷锋先进典型。

全线1500余名员工在雷锋精神的



浸润下,主动担当作为,时刻保持干事创业热情,推出星光指引条、“常旅客群”沟通平台、“赶集攻略”“暖冬三件套”等系列便民服务举措;聚焦“五为”群体需求,常态化开展义剪、义修等特色志愿服务活动300余场,举办的盲人群体中山路观光游、“来自星星的孩子”读书分享等活动引起社会广泛关注;先后与“福岛社区”等7个党支部开展联建共建,接待青山路小学、北山小学等70余所学校师生1400余人研学。仅2023年,2号线就收到市民乘客的表扬信3729封、锦旗43面。

4支队伍“一站区一特色”

依托地铁客运服务,2号线台东站点、麦岛站区、同安站区、李村站区4支学雷锋志愿服务队逐渐构建起“一站区一特色”的雷锋服务体系。

李村站区邻近李村商圈,交通网络直达青岛市内四区,发挥着交通枢纽作用,该站区的学雷锋志愿服务队推出“常旅客群”沟通平台等特色服务举措。台



① 地铁志愿服务队成员帮助坐轮椅乘客乘车。



② “律动星光”台东站点志愿者上岗服务。

③ 青岛地铁伦珂志愿服务队成员帮助视障乘客游青岛。

东站点周边汇集了商场、步行街、居民区,客流主要为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”“星光引路条”等多项措施,切实做好客流高峰期的安全保障工作;通过设置特色指引牌等多项举措,保障现场客运组织工作平稳有序开展。同安站区靠海车站较多,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;部分车站邻近的大型体育场频繁承办演唱会、音乐节等大型活动,车站内外均设置服务台,为乘客准备出行手卡、夏季解暑清凉贴、冷感湿巾等出行好物。

青岛地铁将以新时代雷锋精神为引

领,把乘客满意作为工作的出发点和落脚点,以7个市级志愿服务站为主阵地,在工作中恪尽职守、主动创新,以螺丝钉的“挤劲”和“钻劲”,努力成为专业技能的行家里手;在生活中学习“雷锋出差一千里,好事做了一火车”的奉献精神,热心助人、甘于奉献,用小行动彰显大爱心,让乘客们感受到“雷锋”就在身边;不断延伸服务触角,丰富服务举措,主动承担社会责任,让雷锋精神焕发新的时代内涵,让“畅达幸福”品牌温暖城市中的每一个角落。

(观海新闻/青岛早报记者 魏妮邦) 青岛地铁供图

新闻追踪



江心怡为乘客提供问询服务。

乘客有难事,她一眼看出来

记者采访主动帮助余先生赶飞机的地铁青岛北站站务员江心怡

早报3月5日讯 5日,青岛早报5版以《青岛地铁这种操作,太厉害了!》为题,刊发了自媒体博主余先生着急赶飞机时受到地铁工作人员帮助的暖心故事。当日,记者采访了故事中的另一位当事人——主动为余先生提供帮助的地铁工作人员江心怡,听她讲述事情的经过。

记者了解到,看到余先生焦急神情后,主动询问他是否需要帮助的地铁工作人员名叫江心怡,是地铁青岛北站的一名站务员。丰富的工作经验和热情贴心的工作态度,让江心怡赢得了不少乘客的赞誉。江心怡回忆

道,当时一列地铁列车刚关门,她看到一位男乘客急匆匆地从扶梯上跑下来,一边查看下一列车的到站时间,一边看手机。“我感觉他要去赶飞机,就向他确认是不是要去机场。得到肯定答复之后,我迅速联系了车控室,为乘客开展后续服务。”

在青岛北站,每天都有赶高铁、赶飞机的乘客前来换乘,江心怡将帮助乘客作为自己的本职工作之一。她通过细心观察发现乘客有难事或急事时,在乘客开口求助之前主动提供帮助,不仅避免了某些乘客因紧张情绪或不好意思而导致的问题,也能尽快为乘客解决问题。

“因为我所在的青岛北站与国铁交通枢纽连接,所以经常遇到这样的事情。不止赶车的乘客,还有和家里人走散的乘客、丢失物品的乘客和行动不便需要帮助的乘客……乘客有需要,我们就尽力帮忙。”江心怡说。

据悉,针对交通枢纽站的特点,青岛地铁在青岛北站、青岛站、胶东机场、红岛火车站、胶州北站推出了“绿波畅达”系列服务举措,通过保障乘客快速换乘、行李搬运、爱心预约等多项服务举措,为乘客出行保驾护航。

(观海新闻/青岛早报记者 魏妮邦 通讯员 王柳 于子洋 摄影报道)