

一次爱心预约 半年“帮盲”护送

青岛地铁的爱心服务为视障乘客刘先生解决出行难题 工作人员每次都是全程护送

自从有了青岛地铁24小时“爱心预约”专线，住在地铁2号线海信桥站附近的视障乘客刘先生就再也没有为出行发过愁——只要打一个电话，地铁工作人员就会按照约定时间前来接他，带他去地铁站，并接力护送他到目的地站下车。“非常感谢青岛地铁的这帮年轻人，虽然我看不到他们的模样，不知道他们姓名，但是我能感觉到咱们青岛地铁满满的爱！”昨日，刘先生在电话里告诉记者。



刘先生拉着地铁工作人员的手表示感谢。

一次预约全程护送

刘先生的家在地铁2号线海信桥站附近，距离地铁车站有800多米远。由于有视力障碍，刘先生以前很少出门。去年12月，他参加了市残联的一个活动，得知青岛地铁有个24小时“爱心预约”专线(0532-55770000)，因为身体原因不方便出行的乘客如果想乘坐地铁，可以拨打电话进行预约，地铁工作人员会按照约定时间上门来接。第二天，他抱着试试看的心态拨通了青岛地铁“爱心预约”专线，结果预约非常顺利，地铁工作人员按时上门，让他的地铁出行之旅方便快捷。

地铁2号线海信桥站的青年员工得知刘先生的情况后，自发组建起“青锋暖护航队”。按照约定，他们有时清晨6点便抵达刘先生的家门口等候，帮助刘先生下楼、抵达地铁站、乘坐地铁，直到抵达目的地车站，全程护送。而无论刘先生多晚返回，只要有预约，地铁工作人员必定会准时出现，护送他回家。地铁工作人员的这份守护，至今已坚持了大半年。

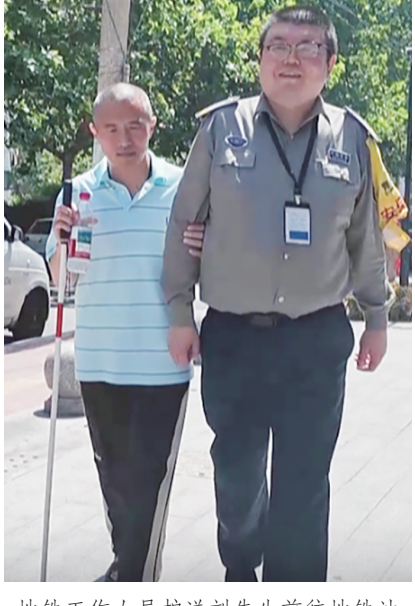
这份风雨无阻的坚持让刘先生深深感激，他说：“我每一次出行，无论是进站还是到目的地，都得到了地铁工作人员的热情帮助，我打心眼里感动。”

“隐藏式服务”获点赞

在刘先生感受的这份温暖背后，是地铁车站班组员工的共同努力。青岛地铁以“二三四五”工作法为抓手，通过参与式民主管理和“小立法+二次分配”机制，激励员工践行雷锋精神，提升服务质量。同时实施“委外班组建设提升计划”，推动安保、安检等人员与自有员工协同发展，在技能实训与意识强化中，让每个岗位都成为温情服务的触角，化身成为乘客出行路上最坚实的“守护者”。

每一项暖心举措，都是“畅达幸福”的鲜活注脚。除广为人知的“爱心预约”服务，青岛地铁诸多“隐藏式服务”亦获网友点赞。

从提供免费热水、配备准妈妈专属徽章、设置“幸福百宝箱”，到发放便民如厕卡、打造“地铁城市幸福空间”休憩区，服务细节处处彰显用心；为守护特需乘客出行，不仅配备无障碍通道、盲道指引等硬件设施，更特邀残联专家与特殊乘客担任培训讲师，持续提升服务技能，强化服务软实力，全方位保障乘客出行体验。每一项暖心举措，都是“畅达幸福”



地铁工作人员护送刘先生前往地铁站。的鲜活注脚，是服务初心的最好见证。未来，青岛地铁会以专业与温度，让每次出行都成为温暖旅程，让城市文明随着飞驰的车轮不断传递。

新闻内存

地铁的这些服务 你了解吗？

爱心预约

对于出行不便的乘客，青岛地铁提供爱心预约服务，乘客可拨打青岛地铁服务热线0532-55770000或在青岛地铁APP上选择“爱心预约”功能，提前告知工作人员出行线路、出行时间等信息，车站将安排工作人员按时在约定位置等候，为乘客提供“一对一”无障碍乘车服务。

无障碍电梯

特殊乘客使用青岛地铁App预约后，将享受到无障碍坡道与无障碍电梯的便捷服务。这些设施专为行动不便的乘客设计，旨在提供更加舒适、安全的出行体验。

当乘客在青岛地铁使用“爱心预约”功能后，青岛地铁的车站均精心配备了无障碍坡道与无障碍电梯，其中电梯内还设有安全扶手，旨在为轮椅乘客提供便捷、安全的进站乘车体验。

爱心轮椅

青岛地铁车站内设有无障碍窗口和爱心轮椅等设施，专为需要特殊服务的乘客提供便捷支持。同时，爱心轮椅服务也一应俱全，确保每一位乘客都能享受到周到的出行关怀。

在青岛地铁的车站服务中心，特别设置了无障碍窗口，以方便使用轮椅的乘客能够便捷地办理相关事务。此外，车站内还配备了爱心轮椅，以满足乘客的即时需求。如有任何需要，乘客可随时联系工作人员获取帮助。

无障碍折叠垫板

为方便轮椅乘客上下车，青岛地铁在站台备有折叠垫板，这些垫板专为轮椅乘客设计，可轻松铺设在站台与列车之间，助力乘客安全上下车。

新闻幕后

刘先生今年56岁，孩子在外地上大学，他独自生活。昨日，青岛早报记者拨通了他的电话，采访地铁工作人员守护他出行的故事。电话里的他显得非常激动，“地铁这些工作人员解决了我生活中的大问题，一定要好好表扬他们！”

因为患有眼疾，刘先生的视力从5年前开始急剧下降，开始时还能看见明亮的太阳和电灯，光线好的时候，在户外能看见物体的轮廓，但后来就什么都看不见了。“这对我的打击非常大，心情变得很坏，因为出门不方便，就干脆不出门

刘先生：“他们照亮了我的出行路”

了，整天窝在家里。”刘先生说，在遇到地铁工作人员之前，出门成了他生活中的大难题，实在需要出门，他只能去找朋友或邻居帮忙护送。可朋友和邻居并不是总有闲暇，所以那段时间他非常痛苦。

去年12月，市残联举行活动，刘先生去参加了，在现场了解到青岛地铁有个“爱心预约”服务。第二天，他抱着试试看的心态预约了一次，结果出行非常顺利。“从那以后，我就愿意出门了。我现在基本上周四到中山公园去练八段锦；每周六早上6点出门，去麦岛附近参加跑

团活动。每次预约后，地铁的工作人员就会及时上门，全程护送。”刘先生说，接到地铁站后，工作人员会带他打卡、过闸，送他上车，如果中间要换乘，还会通知换乘站的工作人员到车厢门口去接他，然后再把他送上要换乘的地铁列车。

亲身体验到地铁工作人员的暖心服务，刘先生在和盲人朋友的交流中经常赞不绝口，结果引来其他地方盲人朋友的羡慕，“你们青岛的地铁还有这样的服务，真是了不起！”

从去年年底至今，刘先生已预约了

20多次出行。今年3月份，他一连3天出门参加活动，每次都有不同的地铁工作人员来接他。“时间长了，他们每个人上什么班我都摸透了。”刘先生笑着告诉记者。电话里，刘先生的笑声很爽朗。他说，自己之前能不出门就不出门，窝在家里心情很差，自从有了青岛地铁的“爱心预约”，他爱出门了，心情也变好了。“残联的老师一直告诫我们不要与社会脱节，要走出来。青岛地铁工作人员帮我做到了，他们照亮了我的出行路。”他告诉记者，这个周六自己又和地铁工作人员约好了一大早上门，帮他开启一天的快乐之旅。

青岛早报/观海新闻记者 魏妮邦 通讯员 王秀丽 张程 王潞瑜 摄影报道