

雨中“陪跑” 地铁护送乘客冲刺登机

乘客张女士坐地铁赶飞机面临错过航班 工作人员与时间赛跑8分钟帮她顺利登机



地铁为张女士开通“绿波通道”。视频截图

“虽然风雨无情，但你们有情！”近日，社交平台上一则带着温度的表扬帖，让青岛地铁上发生的一场“与时间赛跑”的暖心故事被人们所熟知：一位因雨险些错过航班的乘客，在工作人员的全程护航下顺利登机。在这则表扬帖里，字里行间满是对这座城市的感激。9月25日，青岛早报记者联系到乘客张女士，听她讲述了事情的经过。

地铁工作人员两边“接力”

9月12日，张女士要去机场赶16:50的航班，打算到青岛北站后乘坐地铁8号线赶往机场，但因大雨导致道路拥堵，抵达青岛北站时已是15:30，而下一班地铁则要等10分钟。此时，距离飞机起飞还有1小时20分钟，扣除10分钟，再加上乘坐地铁到机场的时间，概率是赶不上飞机了。时间紧迫，张女士内心万分焦急，抱着最后一线希望向地铁车站工作人员求助：“我还能赶上飞机吗？”

张女士介绍，当时那位地铁工作人员确认了一下她的航班时间，说“大概率能赶上”。这位工作人员告诉她：“你到机场后，我让机场地铁站的工作人员带着你去。”张女士焦虑地抵达胶东国际机场地铁站后，一下地铁就有一位工作人员走上前来问：“是您要赶飞机吗？”张女士赶紧答话：“是！”然后这位工作人员就带着她“一路狂奔”，路上一分钟都没耽搁，最终到达了安检口。“地铁工作人员应该是提前联络了机场工作人员，机场工作人员迅速让我走了应急通道安检，当我过完安检那一刻，终于放下心了。”张女士告诉记者，她当时看了一下表，从下地铁到过完安检，总共用时8分钟，“非常快！”

得到乘客认可倍感温暖

记者采访了解到，当时在青岛北站地铁站接到张女士求助的工作人员



收到张女士求助后，地铁工作人员袁伟盛开始联系调度。 张女士供图

是站务员袁伟盛。他介绍，当时了解乘客的情况后，立即确认航班信息并安慰她：“大概率能赶上，别着急，胶东机场站工作人员会接应您！”等车期间，他多次与乘客沟通，安抚乘客情绪，并细心引导乘客在距离出站扶梯最近的车门上车，最大程度为乘客节省时间。乘客上车后，袁伟盛第一时间上报车站控制室，精准传递乘客衣着、车门位置及航班信息。

车站控制室立即联系胶东机场站，胶东机场站随即安排工作人员在对应车门处等待。16:17，当地铁到站，车门刚一打开，工作人员立即上前确认：“是您要赶飞机吗？”在得到肯定答复后，工作人员没有丝毫耽搁，一路护送乘客快速抵达机场安检口。

看到乘客在社交平台上发布这则暖心表扬帖后，袁伟盛表示：“及时响应乘客需求是我们的职责所在，但每次收到乘客真诚的认可与感谢时，我们内心依然倍感温暖、充满动力。”

帖文引发网友强烈共鸣

记者发现，这则帖文迅速获得了大量网友的点赞与评论。大家纷纷在评论区讲述了自己与青岛地铁的暖心故事。

“我有一年落地胶东国际机场，8号线末班车马上就发车了，我和我朋友抱着试一试的心态去地铁站，还没到地铁站的检票口，就来了两个穿地铁工作服装的小哥哥问我俩是不是去坐地铁，我说‘是’，然后他俩抢过我们的行李就开

始跑，边跑边让我们不用管行李赶紧往地铁里跑。我跟着他们一路狂奔，他们帮我们拿着行李过了安检，然后在对讲机里说‘等一下！这里还有两个人！’我俩就是闷头跑上车厢，然后他们‘嗖’一下把行李丢上车，紧接着车就带着我们走了。”网友海拉鲁在帖子后风趣幽默地讲述了自己乘坐青岛地铁时的一则暖心经历。

“之前有一个晚上，我看3号线五四广场末班车还有1分钟到达，我狂奔到闸机。工作人员问我是不是要赶车，我说‘是’。他用对讲机说‘等一下！有个赶末班车的’。当时好感动啊！”网友小沈跟帖说。

“青岛地铁真的好，我坐地铁的时候经常会听到类似这种来不及赶飞机、赶高铁的情况，工作人员在对讲机里帮这些乘客沟通路线。还有残障人士出行，会有人送上地铁，然后到站的时候会有人接，一直送出站台。行动不便的人还会有人陪同。我记得一次有个小朋友一个人坐地铁，家里人不放心，求助工作人员帮忙陪同的。我自己有一次低血糖，在地铁站两眼一黑贴墙蹲下了，马上有人过来问我怎么了，需不需要帮助。青岛地铁的服务真的没得说！”

“青岛地铁真的很好！”“真好啊，看得心里暖暖的……”“刚从青岛回广州，在青岛玩了5天，遇到的人都特别有爱，大爱青岛！”……



扫码观看
相关视频

遇到紧急情况 可拨热线预约

这场高效的“时间赛跑”，正是青岛地铁“绿波畅达”服务品牌的生动缩影。它不只是简单的“绿色通道”，更是一套环环相扣的协同体系。通过站间联动，精准把握乘客信息及需求，再到启用与铁路、机场的联动机制，规划最短最快路径，真正实现了“一路绿灯”的高效衔接，把“畅达幸福”的承诺，落到了乘客焦急转安心的每一个细节里。截至目前，青岛地铁“绿波畅达”服务已经帮助数百名乘客衔接航班和列车。

如您乘坐地铁前往火车站或机场时，遇到临近截止检票或登机时间的情况，可直接联系车站工作人员或提前拨打下方服务热线预约。

地铁青岛站：0532-55770101；地铁青岛北站：0532-55962711；地铁胶州北站：0532-55790101；地铁胶东机场：0532-55790201；地铁红岛火车站：0532-55790501。

一场暖心护航 映射城市温度

“我还能赶上飞机吗？”因为乘客张女士在最焦虑时说出的一句话，青岛地铁开启了一场8分钟的暖心护航，一次可能耽误的出行，转化为展现城市温度的动人故事。

这场与时间的赛跑令人惊叹：从站务员的一句承诺开始，到8分钟完成从地铁到安检口的“百米冲刺”，展现的不仅是现代交通的高效率，更是一种深入城市公共服务骨髓的为民情怀。当工作人员在地铁车厢门口严阵以待，当对讲机里传来精准的站际协作指令，我们看到的是一种超越岗位职责的主动担当。这种由“一句话”触发全程护航的快速响应，体现了公共服务从被动应对到主动关怀的理念升华。

更令人感动的是，这种服务已形成标准化、制度化的保障体系。青岛地铁的“绿波畅达”服务品牌，通过站间联动、信息精准传递、路径优化规划，将可能出现的“突发状况”转化为“常规服务”，让温暖从个例变为常态。这种将人性关怀融入制度设计的做法，正是现代城市治理的精髓所在。

网友们的强烈共鸣印证了这绝非偶然。从帮助赶末班车的乘客，到护送特殊群体出行，青岛地铁的暖心故事已成常态。这种持之以恒的优质服务构建起来的，是市民对城市的信任感与归属感，是一座让人放心的城市”口碑。

“绿波通道”开通的不仅是通行之路，更是连接人与人之间的情感通道。它让冰冷的交通设施充满温度，让匆忙的旅途拥有感动。青岛地铁的这场8分钟护航提醒我们：真正的城市文明，既体现在高楼大厦的宏伟壮观，更蕴含于这些细微之处的温情守护。这8分钟所折射的，正是一座城市最动人的文明底色——那种将每一位市民和游客的急难愁盼放在心上的责任感，那种在制度中保留人性温度的智慧，才是城市最珍贵的软实力。

本版撰稿

青岛早报/观海新闻记者 魏铌邦