

急! 20万元财物落在地铁上

一对夫妇乘坐3号线时丢失贵重物品 青岛地铁工作人员跨站联动15分钟“完璧归赵”

杨金月



近日,青岛地铁3号线上演了一场惊心动魄的“寻包记”——一对夫妻不慎将装有3万元现金和价值17万元金饰的背包落在地铁车厢。令人惊叹的是,从发现失物到物归原主,用了19分钟,而从确认失主到物归原主,整个过程仅用了15分钟。“当时失主拿到背包,发现东西一点没少的时候,都掉泪了。”1月9日,青岛地铁五四广场站值班站长杨金月向记者介绍了事情经过。

一个背包引发紧急联动

“车控室!有乘客在车上捡到一个背包,已移交站台岗!”当天下午5时6分,青岛地铁五四广场站车站控制室的对讲机里,传来了站台岗工作人员曹天润急促而清晰的汇报。这一声汇报,拉开了一场紧张而有序的寻人接力。

行车值班员刘翔闻讯,立即通知值班站长杨金月。不到一分钟,杨金月已赶到站台,从曹天润手中接过一个藏蓝色的双肩包。按规定,杨金月第一时间联系驻站民警,大家一同在监控摄像头下开包查验。当拉链缓缓拉开时,现场所有人都倒吸了一口凉气——成捆的现金和多个装着耳环、手镯等黄金首饰的透明塑料袋赫然在目。经初步估算,背包内财物总价值约20万元。

“这么多贵重物品,失主一定急坏了!”值班站长杨金月立即通过对讲机联系行车值班员刘翔,“启动全线‘信息快查’!”

一场与时间赛跑的寻人行动,在青岛地铁线网中悄然展开。

5分钟后锁定失主

五四广场站行车值班员刘翔的工位,瞬间变成了临时的“信息指挥中心”。他快速而准确地通过内部通信系统,向沿线各车站发出寻物查询信息。与此同时,地铁调度信息中心(OCC)和各站的“失物招领群”也同步更新了这条重要信息。

这一刻,青岛地铁的应急处置机制全面启动。各个岗位的工作人员如同精密的齿轮,紧密咬合,高效运转。每个人都知道,现在一位素未谋面的乘客,正在焦急万分地寻找这个背包。

当天下午5时11分,敦化路站传来消息:一对焦急万分的夫妇,正在站内寻找一个丢失的背包。经初步核对,失主描述的背包特征:藏蓝色双肩包,内有现金和黄金首饰等,与五四广场站发现的背包完全吻合。

“请通知失主,背包在五四广场站,请携带有效证件前来认领!”行车值班员刘翔迅速回复。

信息确认的那一刻,控制室内的工作人员都松了一口气,但他们知道,接力赛还未结束——必须尽快让背包“跨站归位”,回到失主手中。

跨越地铁站上演爱心接力

下午5时25分左右,一对五十多岁的夫妻急匆匆赶到五四广场站警务室。从他们的表情中,可以看到明显的焦虑与期待。



杨金月(左)和民警与失主查看背包里的钱物。 地铁供图

在民警和车站工作人员的见证下,背包被再次打开。夫妻俩仔细清点着包内物品:三万元现金分文未少,黄金首饰、翡翠、金条、项链等贵重物品一件不缺。当确认所有物品完好无损时,阿姨瞬间红了眼眶,声音哽咽:“对了,都对了!这不仅是我们的血汗钱,里面好多首饰还是老人留下的念想……”原来,包内的部分金饰是老人已故父亲的遗物,对这夫妇有着特殊的情感价值。当天,他们从敦化路站下车时,因匆忙间穿衣,不慎将背包遗忘在了车厢座位上。

面对夫妻俩连声的道谢,值班站长杨金月只是微笑着说:“这都是我们应该做的。”她将这次高效寻物归功于团队协作:“协助乘客寻找失物是我们的日常工作,这次能这么快找到失主,全靠各岗位的紧密配合。”

从确定失主到物归原主,整个过程仅用时19分钟;而从锁定失主到完成交接,更是只用了15分钟。这场高效的“跨站归位”,不仅帮助乘客挽回了重大财产损失,更守护了一段珍贵的情感记忆。

女乘客拾金不昧未留姓名

杨金月介绍,丢失背包的夫妇在敦化路站下车后,背包在地铁上一直“坐”到火车站,又从火车站“坐”到五四广场站。独自“坐”地铁的背包引起了一位女乘客的注意。发现是个无主包后,她将这个背包第一时间交给地铁工作人员。“这位30多岁的女乘客没有留下姓名,她的拾金不昧,是整个故事的美好起点。”杨金月说。

五四广场站的工作团队展现了专业素养。值班站长杨金月自2017年入职以来,处理过无数失物招领案例,但这次是她职业生涯中遇到金额最大的失物。“之前捡到过一个包,但里面现金不多。”

杨金月回忆道。杨金月和团队及时判断和规范处置以及协调,在短时间内与沿线各个站点构建了一条高效的信息传递链条。这种日常训练有素的应急反应能力,是青岛地铁服务水平的缩影。

失主夫妻的感恩之心同样令人动容。事后他们专门拨打了青岛政务热线,对五四广场站全体工作人员提出表扬。这种善意的回馈,形成了城市文明的正向循环。

常态化机制支撑“青岛速度”

15分钟完璧归赵的“奇迹”背后,是青岛地铁一整套成熟、高效的失物招领工作体系。

规范化流程是基础。根据青岛地铁规定,价值超过500元的物品,必须由工作人员与驻站民警共同在监控下查验。整个开包、清点过程公开透明。

信息化手段是关键。青岛地铁建立了完善的“信息快查”机制。一旦发现贵重失物,行车值班员会立即通过电话联系沿线各站点和调度信息中心,同时在内部“失物招领群”发布信息。这种点面结合的信息传递网络,大大提高了寻人效率。

日常化积累是保障。据工作人员介绍,地铁站日常捡到的失物种类繁多,旺季时一天可达十几到二十件,常见的有雨伞、帽子、手套等。所有失物都会录入专门的拾遗物品系统,失主可通过服务热线或地铁APP查询。车站设有专门的失物存放处,贵重物品与一般物品分开保管。

团队化协作是核心。从站台岗到车控室,从值班站长到驻站民警,从本站到全线各站,每个岗位都清楚自己在失物招领流程中的职责。正是这种默契的团队协作,让看似复杂的“跨站寻人”“跨站寻物”变得高效有序。

链接

从个案看城市文明的底色

这起地铁寻包事件,看似是个偶然发生的个案,实则折射出青岛这座城市的多重文明底色。

它展现了“青岛速度”的效率之美。从信息发布到全线响应,从跨站寻人到物归原主,整个过程中各个环节无缝衔接,体现了城市公共服务体系的高效运转能力。这种效率不仅体现在地铁运营中,更是青岛城市管理水平缩影。

它彰显了“青岛温度”的人文关怀。无论是工作人员“把每一位乘客的事当作自己的事”的职业态度,还是拾金不昧乘客的善意之举,或是失主夫妇事后的诚挚感谢,都体现了这座城市人与人之间的温暖互动。

记者手记

“把乘客的事当自己的事”

事件结束后,五四广场站恢复了往日的忙碌。乘客依然行色匆匆,列车依然准点运行,工作人员依然在各自的岗位上忙碌。但对于亲历这件事的人们来说,一些改变正在发生。

杨金月和同事们更加坚定了“把乘客的事当自己的事”的服务理念;而那对失主夫妇,则在忐忑和惊喜的交织中,对这座城市增添了一份特殊的情感。

对于每天运送以百万计乘客的青岛地铁来说,这只是一个日常工作中的插曲。但正是这些看似平凡的“日常”,构成了城市公共服务的基石;而这些偶尔闪现的“不寻常”,则让我们看到了城市文明的闪光点。

高峰的人潮总会散去,但青岛地铁人守护乘客的初心,始终“在线”。

从15分钟的“完璧归赵”,到日复一日的坚守奉献,青岛地铁用行动诠释着:真正的城市温度,不在宏大的叙事中,而在每一个关乎市民冷暖的细节里;真正的服务品质,不在响亮的口号中,而在每一次急人所急、想人所想的实践里。

青岛早报/观海新闻记者 魏妮邦