

瞬间“秒还”20万 10年温暖春运路

青岛客运段乘务员赵俊波荣膺“文明市民” 讲述满载温情与诚信的旅途故事

青岛面孔

时代青岛·有你一面

2026年春运大幕拉开前夕,青岛站内人流如织。国铁济南局青岛客运段乘务员赵俊波望着“海之情”标志,准备登上下一班列车。她已在铁路上耕耘奔波十余个春秋,把“铁路人”的职业操守延至生活场景,曾在上班途中捡到20余万元财物完璧归赵,用“秒还”行动诠释仁义智信的美德,因其诚实守信事迹获评2025年青岛市“文明市民”。目前,赵俊波与同事们做好了新一轮春运温暖守护准备,将用微笑和专业坚守岗位,守护每一段平安、有序、温馨的归途。

人物名片

赵俊波

身份:国铁济南局青岛客运段乘务员

“‘海之情’品牌理念和氛围深深地影响着我们每一个人。”

你有故事,请联系我们
早报热线:82888000

延伸

“海之情”徽章温暖春运路

“海之情”徽章,承载着一段厚重的历史。1999年6月,青京列车申请注册全国首件列车服务商标“海之情”。2000年9月,“海之情”商标成功注册,结束了中国铁路客运只有品种没有品牌的历史。2016年,“海之情”荣膺“中国驰名商标”。这趟列车也创造了中国铁路史上的多个第一:全国首列广告列车、全国首个车递儿童服务、全国首列奥运宣传列车……

曾获评五星级乘务员、巾帼建功优秀女职工、先进工作生产者、优秀工会积极分子等荣誉的赵俊波说,“我非常感激我所在的青岛客运段和烟广车队这个集体,我们‘海之情’品牌理念和氛围深深地影响着我们每一个人。青岛市‘文明市民’等荣誉是给我的,但力量是来自集体的。”

赵俊波表示,“2026年春运马上就要开始了,列车也做了大量的准备工作,力求保证让每一位旅客平安、有序、顺利到达目的地。”在此,也提醒广大旅客要保管好自己的随身物品,有什么困难或需求及时联系铁路工作人员,下车后如有发现物品遗失,及时拨打12306进行求助。



赵俊波在列车上和旅客耐心交流提供服务。

20余万元财物完璧归赵

2024年10月20日14时左右,正准备到单位出乘的赵俊波,在泰山路地铁站候车时发现候车椅上“躺”着一个手包,有着10年列车职业素养的她立即询问附近的人,结果都说不是自己的,于是她迅速联系地铁工作人员,并共同清点包内物品。打开手包的一瞬间她惊呆了——小小手包里竟有护照、多张银行卡以及美金、人民币、韩币等若干,还有一对重达20克的纯金手镯。“失主肯定焦急万分!”心细的赵俊波发现包内有一张名片,她眼前顿时一亮,“大概率就是失主。”

赵俊波回忆称,当时发现手包遗失的刘先生正焦急地奔走寻找,接到手包被捡的电话让他激动万分。赵俊波对他说,“手包由我和地铁工作人员看管,请不要着急,我们在泰山路地铁站等着你。”刘先生悬着的心瞬间放下,包内的护照等均均为次日出国所需物品。当和急忙赶到的刘先生核对确认无误后,赵俊波匆匆离去。其间,刘先生两次从包内拿出现金表示感谢,都被她婉言谢绝,“这是我应该做的,你赶紧准备出国的事吧。”

“我相信每一个公民都具备这种传统美德,换作是任何一个人碰到这样的事,都会这么做的。”采访中赵俊波告诉记者,“其实在我们日常工作中,类似的事情并不少见。这件事发生以后,我也收到了很多来自同事、朋友以及陌生网友的鼓励和点赞,这也让我更加坚定信念——不管是在工作

还是在日常生活中,都要以诚实守信的精神去做更多有正能量的事情,这也恰恰契合了青岛客运段向上向善的服务理念。”

赢得南来北往“亲人”好评

刘先生回忆起失而复得的经历,感慨万千,“感觉就像坐过山车一般,当时又气又急,手包里所有的东西加起来价值20多万元,还有第二天出国就要用到的护照和银行卡,发现丢失的时候我一下就蒙了,根本想不起来丢在了哪里。只能凭着模糊的记忆在走过的地方来回寻找,恨不得把地砖都翻过来看看。得知手包被捡并‘守护’起来的那一瞬间,真是喜极而泣……”

有心人双向奔赴。当时虽然匆匆别离,但赵俊波穿着制服佩戴着胸牌,拉着印有“海之情”列车图案的行李箱,刘先生都默默记下了,即使身在海外也是心心念念,思忖“怎么着也得好好感谢感谢人家”。回国后的刘先生几经辗转、多方打听,专程来到青岛客运段烟广车队,满怀感激地送上了一面印有“拾金不昧好榜样 传递社会正能量”的锦旗和一封感谢信,表达对赵俊波的深深感谢。

行程有终点,诚信服务无止境。赵俊波用心用情不断提升服务技能,主动请缨值乘临客、担当高峰任务,帮旅客寻遗失物品,助老幼旅客乘车,帮大家出行的“定心丸”、贴心“小向导”、急救“小卫士”,多次收到锦旗和来电、来信表扬,以诚信、诚心、诚意的服务



赵俊波引导旅客登车。



赵俊波在列车上清洁卫生。

赢得了南来北往“亲人们”的好评。多年来,赵俊波已将服务旅客的职业素养和诚实守信的传统美德内化为本能,并融入工作内外一路向前。

十余年在车厢内屡伸援手

2015年,赵俊波走出校园,投身拥有全国首个列车服务商标“海之情”、中国青年志愿服务项目大赛金奖光环的青岛客运段。十余年间,她与铁路同进步、共成长,从小事做起,用真心服务旅客,以诚信对待旅客,始终是她不懈的追求。其间,她持续放大“海之情”品牌力,多次参与护航障碍人群乘坐列车的“我是你的眼”志愿服务,让每次守护都浸润着敬业奉献和诚信担当:从细致关怀到生命接力,从应急处置到全旅程温情守护,从日常值乘到护航春运暑运……在万里铁道线上迎来送往、诚心服务着“流动的中国”。

“去年一次值乘过程中,我遇到了一支由20多位聋哑人组成的团体旅客。当时他们可能对陌生的环境比较不安,我发现之后,用自学的简单手语在途中帮他们解决了一些问题,缓解他们的焦虑担忧。”赵俊波告诉记者,当对方对她比出“谢谢”的手势时,她的内心无比温暖。“还有一次在广州站始发的时候,我发现了两位无陪同老人。”赵俊波回忆道,“我一直记得一句话,就是‘我们要在外照顾好彼此的父母’,所以当我看到他们的时候,我也想到了自己的亲人。”赵俊波在途中履行好自己的工作职责基础上,热心帮助两位老人解决了很多困难。列车到达徐州站,老人的儿女来接他们下车。“当时两位老人握着我的手,特别激动地向我道谢。我的心里暖暖的,觉得这份工作让我获得了很大的幸福感。”正是这一桩桩小事,人与人之间的温暖互动,让赵俊波感觉不管在工作还是生活中都有了更大的动力。