一个“跨空间”,一个“抢时间”

青岛地铁持续提升“绿波畅达”服务 两面锦旗背后藏着同一份暖意



网友讲述在地铁遇到的暖心事。**地铁供图**

早报11月4日讯 一面锦旗送到地铁8号线胶东机场站,送旗的是短视频博主“阿蛋”;另一面锦旗送到宁夏路站,送旗的是一名从新疆赶回来的乘客。近日发生在青岛地铁不同车站的两件事,却洋溢着相同的暖意。一个“抢时间”,一个“跨空间”,青岛地铁的“畅达幸福”品牌,就在这样的具体事件中被一次次擦亮。

人已飞新疆 失物寄过去

宁夏路站的故事,难点不在“拾金不昧”。值班站长段硕巡站时发现一个背包,包里有电脑、证件和1000元现金。段硕在包内找到联系电话,第一时间通知行车值班员李轩联系失主——这是基本职业要求,做到了是本分。

真正的考验在“拾遗之后”。失主已经在飞往新疆的航班上,约一个月后才能返回。包里有贵重电子设备,还有现金。常规流程到此为止,也说得过去:物品登记保管,等人回来取。但车站选择往前多走一步——启动“绿波拾遗”服务,把背包仔细打包寄出;现金无法邮寄,段硕主动提出通过微信原额转还。能寄的寄,不能寄的转,“物归原主”从一句原则变成了一个可执行的方案。10月30日乘客从新疆返回,锦旗送到车站,上面写着“千里寄物解急忧,拾物尽责暖人心”。

这件事的“跨空间”,跨的不只是青岛到新疆的距离,更是“人不在现场”这道天然屏障。乘客的麻烦没有被转嫁回乘客自己身上——他不需要为了一个包改变行程、提前飞回来。车站把这道屏障接过来,用自己的流程填平了它。

电话先到站 车门一开有人接

胶东机场站的故事,关键词是“提前”。10月10日,博主“阿蛋”赶航班,抵达地铁站时距离登机时间已经十分紧张。他提前了解到车站可提供“绿波服务”,主动拨打电话求助。电话那头,工作人员安抚其情绪、记录乘车信息和航班时间、同步启动内部联动部署,并安排人员在站台对应车门处提前等候。

这套动作的关键在于:乘客还没到站,车站已经知道他要来、坐哪趟车、赶几点的航班、从哪个车门下车。列车抵达,车门刚打开,早已等候在对应车门位置的保安李向丞立即上前接应,拎起行李一路快步护送,直至航站楼值机口。原本需要较长时间的步行路程被大幅压缩,博主“阿蛋”顺利办完登机手续,赶上了航班。

一个电话换来的不是一句“您快点走”,而是一条被提前清空的路。保安等候的位置精确到“对应车门”,说明信息传递没有损耗,联动部署不是纸面流程。事后博主“阿蛋”专程送锦旗,写着“为民解忧 一路护航 青岛地铁 畅达幸福”。送旗过程还被其拍成短视频发布,评论区里不少网友留言分享自己的暖心经历。

/ 记者手记 /
“绿波畅达”让服务更高效

从“一路绿灯”赶航班,到“千里邮寄”还失物,“绿波畅达”早已从一条简单的绿色通道,成长为一套成熟、高效、有温度的服务体系。

优质的服务背后,离不开通达线路的硬件支撑。9月22日,青岛地铁8号线全线通车。这条全长61.4公里的快速骨干线路,从浮山湾畔的五四广场出发,一路向北穿越主城、跨过胶州湾,直达胶东国际机场,衔接胶州北站,串联胶州、城阳、李沧、市北、市南五个区市。为精准衔接航空、铁路客流,线路配套开行快速列车,优化停站方案,从五四广场到胶东机场最快用时压缩至40分钟内,中途无需换乘。通达的轨道交通网络,也让“绿波畅达”的守护半径延伸得更远。

线路通达托举暖心服务。目前,青岛地铁全线常态化落地22项便民服务,乘客满意度连续多年保持“非常满意”水平。从一面面专程送来的锦旗,到评论区里一条条自发分享的出行故事,这些来自乘客的真实反馈,就是青岛地铁把服务做细做实的最好动力。

(青岛早报/观海新闻记者 魏铌邦)

大集上来了一群公交“售货员”

真情巴士开展“田密乡伴”助农志愿服务 书写秋收助农暖心事

早报11月4日讯 近日,在西海岸新区黄河路批发市场大集上,几名穿着公交制服的人支起了一个摊位,摊位上摆的是刚从地里刨出来的红薯。这群特殊的“售货员”,其实是真情巴士的驾驶员,每年秋收,他们都会出现在西海岸新区的田间地头,帮结对帮扶的老人收售农产品。

红石崖街道龙泉王家村的王云元大爷,是真情巴士“守初心担使命”党员志愿团队的老熟人。王大爷身患精神疾病,老伴行动不便,老两口生活都离不开人照料。家中独子既要照料老人又要兼顾农活,5亩地里的活常常让他分身乏术。3年前,真情巴士志愿者高华了解到这一家的困境,便和团队一起与这个家庭结成帮扶对子。除了定期上门探望、往返60公里帮老人代买药品,他们还会帮着干地里的农活,减轻其家庭负担。



大集上,真情巴士志愿者帮王云元大爷家卖红薯。

又到红薯收获的季节。这群志愿者利用休息时间,再一次来到田里,挥锄破土、捡拾装桶、搬运装车,有条不紊地抢收红薯。采收完成后,为帮老人拓宽销路,志愿者们又来到黄河路批发市场大集,搞起了红薯爱心盲盒义卖活动。市民购买红薯,即可参与百分百中奖的抽奖活动,奖品包含农家大南瓜,还有印着红薯挑选、储存、烹饪技巧的便民卡片。新颖有趣的形式吸引不少市民驻足选购,一上午就卖出500斤红薯。真情巴士职工则爱心认购了剩余2500斤,累计为老人增收3000多元。

同样一份温暖的守护,也在王台街道大袁家沟村上演。10年间,“微笑”志愿团队的志愿者们持续结对帮扶空巢老人薛彩芹大娘,时常上门清扫院落、义务理发、陪伴闲谈,把日常照料落到了细微处。今年红薯成熟,薛大娘摔伤未愈,身体不便弯腰下地劳作,志愿者田振强等人抽空来到田间,帮薛大娘把地里的红薯全部采收完毕。看着志愿者们辛苦收回来的红薯,薛大娘不停地道谢:“真是太谢谢你们了!没有你们的帮忙,我真不知道该怎么办了。”

这两桩秋收田间的暖事,只是真情巴士“田密乡伴”助农志愿服务项目的一个生动缩影。自2015年项目启动以来,真情巴士把暖心服务从公交车厢一路延伸到田间地头,构建起涵盖交通助农、务农惠农、消费兴农、情感暖农的“四位一体”服务体系。截至目前,项目已累计服务老年农户出行超14万人次,助销各类农产品8.5万斤,为农户直接增收近21万元。

(文图/郭念礼 通讯员 邢程远)

秋游杨家山里 打卡“天然氧吧”

杨家山里3万亩生态山林成为休闲康养好去处

早报11月4日讯 到西海岸新区打卡“天然氧吧”吧。杨家山里片区负氧离子浓度常年稳定在7000个/立方厘米,部分区域峰值高达13000个/立方厘米,超过世界卫生组织清新空气标准十倍以上,成为名副其实的“天然氧吧”。

杨家山里地处铁橛山、越界山、睡牛山三山环抱之中,森林覆盖率超90%,拥有3万亩山林和蜿蜒流淌的山里河,串联起黄泥巷、上沟、后石沟等古朴村落。这里无工业排放、远离车流喧嚣,完整保留了原生态的自然肌理与生活气息。

得天独厚的山水格局,造就了高浓度负氧离子“产得多、散得慢”。三面环山的地形使空气流动平缓,茂密林木与流动溪水通过“勒纳德效应”持续释放负氧离子,使得清新的空气能够长久维持。

长年浸润在如此优质的空气中,使杨家山里片区不仅成为远近闻名的休闲康养胜地,更孕育了独特的长寿现象——村内百岁老人、耄耋长者并不鲜见,他们精神矍铄、身体硬朗,成为“山青、水秀、空气好”的最佳注脚。

秋日的山野,不仅有好空气,也有好味道。杨家山里的柿子、红薯等农产品多种植在山坡梯田上,日照充足、昼夜温差大,果实饱满、风味浓郁。眼下正是采摘好时节,游客可以走进柿子林打柿子、到田垄间挖红薯,在田园会客厅、乡村驿站等点位体验柿子酱制作等活动,感受从枝头到舌尖的丰收乐趣。鲜果之外,柿子还可加工成柿饼、柿子醋、柿子果酒等产品,红薯也能制成粉条、薯干等山乡好物,融入“杨家山礼”农产品品牌体系。游客在树下打柿子、在田垄间挖红薯,既能感受负氧离子带来的清新感觉,也能在农事体验、研学手作中读懂杨家山里片区“生态美、产业兴、百姓富”的振兴图景。

(文/郭念礼 通讯员 肖玉卿)