57岁的地铁保洁员火了

地铁4号线泰山路站保洁员申天宽将卫生间打扫得一尘不染 引众多网友点赞

一条乘客随手拍下的短视频,让青岛地铁4号线泰山路站57岁的保洁员申天宽意外走进了公众视野。“必须表扬地铁4号线泰山路站的保洁大叔,卫生间打扫得一尘不染,没有一丝异味,让人心情愉悦。”网友的这条视频收获千余次点赞、百余次转发,评论区里反复出现一句话——“认真劳动的普通人,值得被看见。”11月6日,在车站工作的申天宽告诉记者,“我没干啥了不起的事,就是把手里这点活儿干好。人家夸我,我更得好好干,不能让人家失望。”



地铁4号线泰山路站保洁员申天宽介绍自己的工作经验。

“乘客满意,心里就踏实了”

11月6日下午,地铁4号线泰山路站,申天宽站在卫生间门口,手里攥着抹布。乘客前脚走,他后脚进去——台面水渍擦干净,镜面水痕抹掉。这套动作他每天重复多少遍,自己已经数不清了。到青岛地铁工作接近两年,这个1969年出生的广西玉林人,把车站卫生间当成了自己的“责任田”。问起卫生间保持干净的诀窍,申天宽表示,“哪有诀窍?”申天宽年轻时卖农机,天天跟机器、跟庄稼人打交道,机器得天天擦、天天保养才不趴窝,“这跟打扫卫生一个道理,你糊弄它,它就糊弄你。”

青岛地铁有“四亮、五净、六无、七清”的保洁作业标准。车站负责人和申天宽一起总结出四个字:“三勤、四分”。三勤是腿勤、眼勤、手勤——乘客前脚走,他后脚就进去看;地上有水赶紧拖,纸篓满了赶紧换,人多就多转两圈。四分是工具分开——擦台面的、擦便池的、拖地面的各是各的,不同区域用不同工具,绝不含糊。固定每小时开展一次全域保洁,客流高峰时段不间断巡回巡检,做到随脏随清、人走即净。

说到底,申天宽的办法是换位思考。“你出门在外上个卫生间,愿意闻见味儿吗?肯定不愿意。把站里当成自己家,自家的卫生间咋收拾,这儿就咋收拾。乘客满意了,我心里就踏实了。”申天宽说。

“地铁是城市的脸面”

申天宽不觉得这份活儿小。“地铁是城市的脸面。外地游客坐上地铁,看的就是这张脸。脸干干净净的,人家对青岛的印象就好。”他说这话时语气平常,像在陈述一个再简单不过的道理。

申天宽认真劳作,一是习惯使然,二是认这个理。而他这个外地人,在青岛也处处感受到关心和爱护。同事们看他忙,总是悄悄给他买好饭,乘客也常常过来问寒问暖。除了本职工作,他愿意向乘客提供更多服务——老年人如厕腿脚不方便,他都要去搀扶一下,时间长了,和很多老年乘客成了朋友。这种双向的善意,让他在异乡站得稳、干得踏实。

“把小事干扎实,人就立住了”

申天宽的老伴在广西老家,两个孩子一个在北京安了家,一个在吉林上学。问他天天重复清扫巡视、怎么看这份岗位,他说:“活儿再小,认认真真干,它就不小;活儿再大,吊儿郎当,也干不成。人这一辈子,大部分时候干的都是小事,把一件件小事干扎实了,日子就扎实了,人也就立住了。”

作为一个在外打拼的人,申天宽对工作有自己的总结,也希望年轻人能听到:别嫌活儿小,小事干好就是本事;多替别人想想,替别人想的人多了,路就宽了;身子骨和心气儿都得顾好,慢慢来,日子长着呢。

将“一尘不染”落到每一处角落

申天宽被看见,背后是一套运转多年的体系。青岛地铁持续推进车站卫生间环境提升工作,从专项提升方案到回头看闭环整治,从精细化的清洁标准到设备优化改造,通过“卫生间红黑榜”、标杆卫生间评比等举措不断牵引提升,将“一尘不染”的精细化服务落到每一处角落。保洁作业实行分级频次管理:常规车站每小时全面清扫一遍,客流密集站点缩短至半小时一次,高峰日清扫频次达三十余次。

这些年,标准还在往细里走。全线卫生间加装手机置物架、挂钩、自动喷香设备,搭配干花、活性炭、装饰画优化环境;通过防臭地漏、下水管道回弯改造,从源头阻断异味。兼顾特殊群体出行需求,每座车站配齐无障碍卫生间,增设无障碍洁具、安全扶手、婴儿打理台;全线52座车站建成标准化母婴室,面向孕产妇发放准妈妈徽章,让出行便利覆盖老人、孩童、孕妇等各类群体。

车站保洁委外班组建设以环境卫生品质与乘客服务提升为核心,已形成“三查一验”质量管控、“一站一路径”个性化作业、“选树标杆”示范引领等管理机制。班组常态化落实贫困帮扶、员工生日会等关爱举措,让一线劳动者有归属感,发自内心地把服务做细做实。目前青岛地铁全线常态化落地22项便民服务,多年累计收到乘客表扬4万余件,乘客满意度连续多年保持“非常满意”水平。也就是说,成千上万名青岛地铁工作人员因为把工作做实做细而被乘客“看见”。

/ 记者手记 /

小事做细做实 当然值得点赞

卫生间是地铁站里最容易被忽略的隐秘角落,却也是检验城市文明最直观的窗口。这里没有聚光灯,却藏着一座城市的细腻温度。网友为申天宽点赞,点赞的不只是一个认真干活的地铁工作人员,更是千千万万扎根一线、把小事做细做实的劳动者。当平凡劳动者的付出被看见、被认可,一个个微小的善意汇聚起来,便构筑起这座城市最温暖的底色。

青岛早报/观海新闻记者 魏铌邦 摄影报道

公交司机“该出手时就出手”

378路驾驶员帮走失孩子找到家人 309路驾驶员救护突发疾病乘客就医

早报11月6日讯 近日,青岛公交十米车厢里接连上演暖心一幕,两位公交驾驶员两次及时援手,用细心、耐心和责任心守护市民平安出行,让城市温度在车厢里持续传递。

11月5日下午,青岛城运控股公交集团市北巴士第五分公司驾驶员于新基驾驶378路公交车正常在线路上运行。车辆进站停靠时,一名小女孩独自登上公交车。行车过程中,于新基留意到小女孩身边没有家长陪同,一直在车厢内来回徘徊,神情不安,他便默默多留了一份心。车辆行驶两站后,小女孩自行在站点下车。看着孩子独自走向站台,于新基心里顿感不妙,担心孩子年纪小、独自在外发生危险。将车辆安全停好后,于新基立刻下车追上小女孩,耐心安抚孩子紧张的情绪,把孩子带回车上。考虑到孩子无法清晰说出家人联系方式,于新基第一时间拨打报警电话求助。据了解,原来小女孩和爷爷一同出门,没等爷爷赶到车站,就自己抢先登上公交车,这才和家人走散。最终,孩子平安和家人团聚。



于新基询问照顾走失女孩。**视频截图**

11月4日10时45分,青岛城运控股公交集团市北巴士第三分公司309路驾驶员管军,驾驶DD2038号公交车由洛东小区发往辛家庄小区方向。车辆行至四流南路金华路车站离站时,车内一名老年乘客突发不适晕倒,惊险一幕瞬间牵动全车人的心。


管军及时救助发病乘客。**视频截图**

事发时,与老人同行的乘客高声呼救。拥有多年营运经验的管军敏锐察觉异常,第一时间将车辆安全停靠,迅速上前查看老人状况。此时,老人虽有意识,但身体虚弱、头晕难忍。管军耐心询问老人情况,可此时老人病情突然加重,意识模糊,随即晕了过去。情况紧急,刻不容缓。管军丝毫不敢耽搁,立即拨打120急救电话,精准报出事发路段、车辆位置及老人身体症状,为急救争取黄金时间。在5分钟的等待中,管军始终守护在老人身旁,不停俯身大声呼唤:“大姨,别睡!大姨,救护车马上就到!”他暖心守护在老人身边,一遍遍呼喊。最终,在现场人员努力下,老人恢复了意识。

10时54分,救护车抵达现场。管军第一时间配合医护人员展开救援。救护人员询问老人情况时,因老人身体极度虚弱、声音微弱,管军便细致地讲述了老人发病全过程及身体症状,随后协助救护人员将老人平稳抬上担架。确认救援事宜妥善落实后,管军返回驾驶岗位,继续投入营运工作。据了解,309路公交驾驶员管军日常工作中多次收到乘客暖心表扬,始终以耐心、细心、热心服务每一位市民。

(文/吴冰冰)