

品牌服务与人文关怀双向而行

——太原中铁轨道公司五年砥砺奋进纪实之三

一条地铁,如何从交通动脉升华为城市温情的流动窗口?自2020年底开通运营以来,太原地铁2号线在服务超2.1亿人次的1800多个日夜中,给出了自己的答案:从推出“兴相伴”服务品牌实现体系化跨越,到以智慧科技与人文细节打造有温度的出行场景,再到主动对接大型活动等城市需求,将服务延伸为一种“不打烊”的守护。这趟贯穿城市南北的旅程,正是一部从“满足出行”到“创造体验”的温暖进行曲。

从“基础服务”到“心级体验”的跨越

一大早,在太原地铁2号线大南门站,当地铁列车平稳驶入,身穿蓝色工装的站务员便迅速走向爱心候车区,俯身为轮椅乘客铺好无障碍渡板。待乘客安全上车后,她又熟练扣紧轮椅固定卡扣——这样细致入微的服务,已成为这条线路每天不变的风景。

2020年12月26日,太原地铁2号线正式开通运营,太原迈入“地铁时代”。5年来,从无到有、从基础到优质,这条贯穿城市南北的交通动脉,用1800多个日夜的坚守,累计服务乘客超2.1亿人次。数字背后,是太原地铁2号线运营单位——中铁电气化局太原中铁轨道公司(以下简称“太原中铁”)全体员工对初心的坚守。

2021年,太原中铁推出“兴相伴”服务品牌,开始了从“满足基础出行”到“创造品质体验”的服务升级之旅。

“这种升级不仅是服务范围的扩展,更是服务理念的深化。”太原中铁党委书记李瑞国说,“我们的品牌实现了三大跨越,从最初的‘用心、暖心、爱心、贴心’‘4+X’服务体系,升级为涵盖‘理念、视觉、行为、宣传、管理、社会责任、人文关爱’的七大集成体系。”

从“智慧服务”到“民生关怀”的融合

随着运营深入,智慧服务与细节优化成为升级突破口。打开“太原中铁轨道交通建设运营公司”微信公众号,点击“智慧服务”菜单栏的“爱心预约”,行动不便的乘客可提前预约“进站—安检—乘车—出站”全路径帮扶。

针对65周岁及以上老年人、现役军人、退役军人等特殊群体,太原中铁推出免费“人脸电子票”,无需手机操作即可快速进站。

每节车厢内通过列车广播或实时显示列车运行位置、到站信息、换乘指引等,方便旅客出行。

在智慧服务基础上,太原中铁深挖个性化需求,打造有温度的特色场景。每到夏季,站台门旁的“雪花”标识格外醒目,列车1、6号车厢设定为24℃的“强冷车厢”,2至5号车厢为26℃的弱冷车厢,让乘客在细微之处感受城市温情。

在开化寺街站的“妈咪小屋”里,护理区、哺乳区、盥洗区一应俱全,成为哺乳期妈妈的温馨港湾;全线车站配备AED,为乘客安全出行保驾护航……这些特色服务,汇聚成浓浓的民生关怀。

“我们的列车照明系统也暗藏巧思,早高峰时自动调为暖黄色灯光,提神又不刺眼;晚高峰则切换为柔和冷白光,缓解一天的疲劳。”太原中铁车务中心副经理李志峰说,“每节车厢都增设了紧急呼叫按钮,与司机室、控制中心实现双向对讲,一旦遇到突发情况,乘客按下按钮就能接通对话。”

从“交通保障”到“城市守护”的延伸

大型活动保障成为服务体系的试金石。太原作为“歌迷

之城”,演唱会期间,持票乘客可享受前后3天内免费乘坐市内公共交通,同时联合公交、民警构建联动机制,实现“地铁转公交”一站式接驳。

考虑到演出散场时间集中且较晚,地铁延长运营时间、加开专列,太原中铁工作人员坚守岗位直至最后一名乘客安全返程,用“不打烊”的服务守护归途安宁。这种精准对接需求的保障模式,让地铁服务从“交通保障”升级为“城市温度”的载体。

太原中铁还不定期举办“乘客面对面”“国企开放日”等交流活动,邀请乘客代表与公司深度对话,让乘客走进地铁车站,观摩地铁人的日常工作,了解地铁通信系统、设备设施的运行原理及车站运营调度的工作机制。乘客纷纷感慨:“之前只觉得地铁方便,现在才明白背后有这么多人的努力。”交流中,乘客代表积极建言献策,围绕地铁运营各环节,提出增加便民设施、优化换乘流程、提高应急处理能力等建议。

运营至今,太原地铁2号线服务体系在乘客需求的驱动下持续完善。从7日内100%答复的投诉处理机制,到工作日早晚高峰压缩行车间隔;从高考期间的“考生绿色通道”,到寒冬里的暖心热水供应,服务至上的理念已融入每一次问询、每一次帮扶、每一次设备升级。

如今,太原地铁2号线不仅是日均客流超15万人次的交通动脉,更成为传递城市温情的流动窗口。从“满足出行”到“创造体验”,从“基础服务”到“智慧人文”,太原中铁将“以乘客为中心”的理念化为一次次真诚回应、一项项务实措施,让每一次出发与抵达都更安心、更舒心,持续为城市发展注入澎湃而温暖的动力。

记者 司 勇

(上接第1版)这些看似细微的调整,却如同“绣花”一般,一针一线织密城市交通网络。今年以来,市市政建管中心已成长风街并州路口、西太堡街建设路口等首批共计11处交通堵点的改造。

围绕3500余万平方米道路、400余座桥隧、2000余公里排水管网,持续强化养护,确保“建、管、养”衔接顺畅;围绕交通主干道、重要商圈、景点等重点区域加强卫生整治,清理卫生死角;对“六纵七横一环四高架”范围内的13条街道沿线756栋楼体、31座人行天桥、13座跨河大桥以及70余公里高架实施景观亮化,秀出“夜太原”的质感……这份持之以恒的精细化管理,成为太原城市现代化建设的生动诠释。

从精细管理的“绣花功夫”,到民生实事的“温暖守护”,“十四五”期间,太原实现了城市颜值与生活质感同步提升,居民的幸福清单不断拉长。

以治理温度提升民生体验

“治理精度”,传递着“民生温度”。

井盖,这个看似不起眼的城市部件,实则作用不可小——它不仅承担着市政、电力、通信等部门对地下管线进行检修的重任,还要避免行人、车辆意外坠落窨井中。部分井盖还设计有孔隙,能够辅助排水或通风,是城市地下系统的重要守护者。

不过,井具易下沉、移位以及井盖与井座间的连接部件磨损严重等问题也随之而来——车辆驶过时,不是突然下沉,就是“哐当”一响,让人不胜烦扰。2023年以来,市市政建管中心推广使用具有防滑、防响、防盗、防跳盖、防移位、防沉降功能的“六防”井具,有效防止下沉和噪音问题。截至目前12月,全市已推广使用近2万套此类井具,无一发生沉降或丢失现象。

特别是针对府东街、长风街等主干道的80个十字路口,市市政建管中心在2025年6月中旬开展了集中整治,更换了近千套防沉降井具。

在水、气、热保障以及清雪工作上的精耕细作,让城市治理绘就了“力度、温度、速度”新图景。

“每个单元楼门口都贴有网格员和热力公司负责人的电话,太暖心啦!”“以前反映过家里不热,没想到网格员时常打电话,问家里冷不冷……”社交媒体上,太原的网友们分享自己的感受。对太原面对首场降雪,清雪速度之快,也是赞不绝口。一点一滴的变化,藏在暖气片的温度里,藏在积雪消融的道路上,更藏在市民发自内心的点赞中。

一帧帧鲜活的生活场景,共同勾勒出一座宜居之城、幸福之城的生动模样。这寻常巷陌间的温馨图景,映照着太原城市面貌的华丽升级。

以智慧手段赋能城市运行

作为一个有机生命体,城市在发展过程中难免会出现各种“城市病”。如何把体检的“探头”伸向城市各个角落,从这一项项具体的指标中发现城市可能存在的“亚健康”问题及潜伏的“病灶”,有针对性地提供解决方案?

走进市城管指挥中心业务大厅,一块14米长、2.4米宽的电子大屏格外醒目,多地实时监控画面清晰呈现。工作人员紧盯画面和平台信息,第一时间调度处置。道路护栏损坏、井盖缺失、内涝预警、占道经营……通过采集员上报、智能车采集、市民反馈、媒体报道等渠道,一件件百姓“闹心事”被载入平台,分发处置,再经反馈、监管等环节,最终完成闭环处理。目前平台日均发现、受理、解决城市管理问题超4000件。

降雨是考验城市管理智慧水平的关键节点。我市通过加装城市内涝安全预警监测平台这一“数字大脑”,让科技冲在城市防汛的第一线。全市151处低洼路段、75处人行下穿通道、241处车辆下穿通道等防汛重点区域,全部实现实时监测。区域内安装的雨量探测仪、超声波探测仪,会实时显示积水深度,并根据积水深度,启动蓝色、黄色、橙色、红色预警,自动发送信息给这一点位的防汛人员。系统运行至今,共监测雨情94次,发出预警1293次。

而今,“智慧大脑”已由地上延伸至地下。迎泽大街和新建路维修改造中,我市便为道路装上“健康监测仪”——排水液位监测设备、流量监测设备、水质监测设备,试点推进供水、供热、燃气、排水等“城市生命线”安全工程,让地下看不见的管网变得更智能,构建起“看不见的防线”与“可感知的生态屏障”。

5年深耕,并州蝶变。数字记录下发展的轨迹,更丈量着民生的温度。从广厦万千到诗意栖居,从规模扩张到品质跃升,太原城市管理事业的每一步跨越,最终都落脚于“人”——落脚于更配套的服务、更宜居的家园、更具韧性的城市。

记者 任晓明

“五育课堂”为大学生提供一流教育服务

本报讯 12月25日从太原理工大学获悉,山西省政研会刚刚公布2025年度山西省基层思想政治工作优秀案例名单中,太原理工大学化学与化工学院李冬雪老师牵头申报的《“5+6”思政平台 赋能育人高质量发展》获一等奖。此项目通过开发建设“五育课堂”,打造6个主题活动月,为大学生提供“一站式”育人平台以及一流的教育服务资源,帮助学生坚定理想信念,增强爱校情感和家国情怀。

据介绍,近年来,太原理工大学化学与化工学院党委依托“5+6”思政平台,在学生思想政治工作与“五育并举”教育理念融合方面取得了显著成效。学院思政剧目入选教育部高校“礼敬中华优秀传统文化”宣教活动展览;学生高质量升学与中西部行业就业率持续攀升;学生参与学科竞赛热情不断增加,近3年省部级以上科技竞赛获奖达100余项;对外合作路径不断拓宽,与20余家行业龙头企业、爱国主义教育基地、中小学共建实习实践基地;与山西省科技馆、太原市青协等多家单位达成战略合作,志愿服务队多次入选团中央、联合国开发计划署专项活动,并成功入选中国大学生知行促进计划与青年影响力创新中心联合发起的2025年度“榜样100”大学生优秀案例;向社会争取30余万元捐赠用于学生奖学金及校园文化活动;举办“抗日烽火中的煤炭工业展”“学生科技创新成果展”,校内外万余人次观展,产生了广泛的社会影响,在高校中形成了良好的示范作用。

(张晓丽)

文旅标牌换新 助你畅游迎泽

本报讯 12月25日,在上马街与五一街交叉口附近的文旅综合标识牌前,不少外地游客驻足观看,通过标识牌上的“寻味”“寻美”“寻趣”“寻购”“寻宿”板块,了解片区文物古迹、地道美食、特色商品等信息。

迎泽区近日启用了一套设计精美、标准统一的全域旅游中外文标识标牌系统,助力提升区域旅游国际化水平,让境外游客在本市游玩更便捷。该系统对标5A级景区标准,串联起以中心城区为核心,“千年府城、凌霄双塔、生态东山”3条文旅带为辐射的“一核三带”发展格局,展现迎泽区的服务理念与旅游环境。

新标识系统的设计灵感源于山西博物院镇馆之宝——晋侯鸟尊。设计师将鸟尊身上的云纹、羽纹、雷纹等经典元素提炼转化,演变为现代感十足的连续纹样,融入标牌设计之中。系统整体采用沉稳红棕为基调,并针对3条不同文旅带配以专属主题色彩,具有鲜明的视觉辨识度。

在功能上,标识牌内容丰富多彩:不仅有机整合了“太原府城游”标志、联盟单位标识及景点点解,还醒目添加了“迎泽发布”“迎泽文旅”云平台及公众号二维码,方便游客一键获取深度信息。所有信息均以4种语

言呈现,为游客提供了便利,延伸了文旅宣传触角。

为实现“全域覆盖、重点聚焦、多级联动”的立体导览效果,新标识系统广泛布局于旅游道路、文博场馆、景区入口、游客集散地、文旅公共场所及精品旅游线路沿线等重要节点。系统包含全景图、解说牌、街巷标识、方向指示牌、临时停靠点提示牌等多种形式,实现对旅游资源的全方位、多层次引导。

作为亮点之一,位于上马街与五一街交叉口附近的文旅综合标识牌,以打造“烟火气”特色街区、推动文旅商融合为目标,生动呈现上马街的历史积淀、人文风情与商业活力,为游客提供“一站式”文旅指南。

迎泽区文旅局将建立长效管理机制,持续维护并优化该标识系统,结合游客反馈与产业发展动态调整内容,确保其精准、实用、规范。同时,以此次标识系统建设为契机,进一步完善旅游基础设施,提升服务品质,让游客在游览中深入体验迎泽文化魅力。

记者 王 勇

12月25日,太原市铁路护路联防应急中队队员在尖草坪区司徒洼村附近,对大西高铁和北同蒲线重点路段更换护路安全宣传标识牌,同时向附近居民进行护路知识宣传。

牛利敏 陈 璞 摄影报道

本报讯 12月24日,山西转型综改示范区与河南六面顶新材料科技有限公司举行“超硬材料产业化项目”签约仪式。

河南六面顶新材料科技有限公司是中国首家大单品人工金刚石生产商,主导产品为宝石级高品质金刚石,主要用于珠宝饰品、半导体等领域。“超硬材料产业化项目”将落地山西转型综改示范区阳曲工业园区,项目分两期实施,总投资20亿元,年产值7.2亿元。项目聚焦高纯度工业金刚石与高品质培育钻石的规模化生产,进一步拓宽产品应用场景,提升产品核心竞争力。

超硬材料产业化项目落地后,必将带动中部地区同类优质企业加速向山西转移,同时吸引适配山西产业生态的原辅材料供应、精密设备制造、终端应用研发等上下游配套企业集聚扎根,逐步形成“核心龙头+同类集群+配套支撑”的完整产业生态链,让山西成为超硬材料产业转移的优选地、集群发展的新高地,真正成为引领区域产业升级的“领头雁”。

山西转型综改示范区聚焦新能源、新材料等8条主导产业链,将持续深化“陪跑型”政策体系建设,不断优化市场化、法治化、国际化营商环境,精准对接企业从建设到投产、从运营到扩张的全流程需求,全程跟进项目审批、要素保障、服务配套等关键环节,为超硬材料项目提供沃土,确保项目顺利投产、稳步推进。

(贺娟芳)