

地铁里的“太原温度”

今年1月底的一次太原之行,对来自深圳的任建新而言,变成了一段难忘的回忆。2月1日,他向记者讲述了这段发生在太原地铁里的暖心经历。

1. 地铁站内突发意外

事情的起因是一连串的“手忙脚乱”。1月27日,因在深圳参与音乐排练至凌晨,疲惫的任建新睡过了头,错过了1月28日清晨飞往太原的航班。当晚7时,他在太原有一场重要的音乐排练。几经周折,终于在傍晚时分到达太原机场。

带着一身疲惫,他登上地铁1号线,思绪早已飞向即将开始的音乐排练。匆忙下地铁后,任建新猛然惊觉:随身携带的黑色小包落在了车厢座位上!包内不仅有身份证、手机、拍摄设备,还有重要的工作合同和活动文案、声乐谱子。

2. 温暖承诺驱散焦虑

慌乱中,任建新向站台工作人员求助。太原地铁柳巷南站一位年轻的工作人员了解情况后,立即拿起对讲机,向后续站点接力通报失物信息。

看着工作人员眉头紧锁、语速急促地协调沟通,他内心充满愧疚。工作人员安慰他:“别急,肯定尽力帮您找!”

与此同时,任建新也拨通了太原地铁服务热线。电话那头,接线员一边耐心记录乘车时间、车厢位置、背

包特征等信息,一边轻声安抚:“您别慌,我们已经联动全线进行排查,有消息会第一时间通知您。”

就在任建新考虑是否向警务室进一步求助时,地铁站的工作人员拉住了他:“再等等。”

果然,几分钟后,好消息传来:背包找到了!

地铁站的工作人员告诉任建新,“您现在可以安心去做自己的事,结束后随时来取。”



3. 专业流程彰显责任

一颗“定心丸”,让任建新终于安心地赶赴后面的活动。

更让他意外的是,仅20分钟后,他接到了来自太原地铁的电话。电话那头的声音礼貌而温和:“您好,我们是太原地铁,想跟您核对一下包内物品信息,方便我们打开包确认吗?”任建新欣然

同意。

原来,在他上课期间,下元站的工作人员已按规范流程,对拾获的背包进行了双人登记、分类保管,并第一时间根据线索尝试联系失主。工作人员还特意告知:“失物招领中心24小时有人值守,不用着急。”

4. 质朴担当诠释文明

排练结束,任建新赶往下元站。客服中心工作人员得知来意后,指向对面窗口:“领取遗失物品请到那边,提前沟通好了。”

看似简单的指引,让任建新真切感受到,从柳巷南站的紧急联动,到服务热线的精准对接,再到下元站的妥善保管与主动联系,整个服务体系高效且充满人情味。

在失物招领窗口,一名举止干练、笑容亲切的女工作人员接待了任建新。工作人员拨通电话简短汇报后,不到两分钟,一位站长便提着背包快步走来。经过仔细核对包内物品细节,确认无误后,站长将完好无损的背包郑重地交还到任建新手中。

接过背包,任建新激动地表达了想赠送锦旗的意愿。站长连连摆手:“都是我们应该做的,为乘客解决困难是我们的职责。”任建新不由感慨,太原地铁让他感受到的温暖,远不止于一次高效的失物寻回。

2月1日,任建新专门定制了一面锦旗,送往太原地铁。他希望通过自己的故事,让更多人看见这份流淌在城市细节里的正能量,也让这份属于太原的温暖,持续照亮人们的旅途。

记者 韩睿 文/摄



“12345”一周声音

>> 结果反馈

● 1月19日市民反映南中环街晋阳大道路口西非机动车道有线缆垂落。太原电信回复,线缆已拆除。

● 1月19日市民反映府东街红沟路口西南角岭峰炒栗播放广告扰民。杏花岭区政府回复,执法人员已到现场进行处置。

● 1月20日市民反映小南关街路灯有故障不亮。市城乡管理局回复,故障已修复。

● 1月21日市民反映龙城大街东峰路口高架桥上掉落一大包垃圾。小店区政府回复,区环卫中心工作人员已处理。

● 1月21日市民反映坞城路学府街口西北角机动车道井盖松动。国网太原供电公司回复,井盖松动问题已处理。

● 1月22日市民反映钢园路小返南

街口二手车交易市场门口绿化带有垃圾。尖草坪区政府回复,已安排保洁人员对该处生活垃圾进行全面清理。

● 1月22日市民反映娄烦县杜交曲镇程家岭村北面道路有大量树枝。娄烦县政府回复,已处置完毕。

● 1月22日市民反映祥云桥东向西方向中间车道有渣土。晋源区政府回复,已安排环卫人员清理。

● 1月23日市民反映漪兴南路后北屯街至玉门河北沿岸道路两侧有大量车辆违法停放。市公安局交通管理支队回复,辖区民警对违法停放车辆进行了处罚,目前该路段停车秩序良好。

● 1月23日市民反映G108辅路菜篮子超市门口绿化带有槐树枝断裂。尖草坪区政府回复,已处理完毕。

>> 问题反映

● 1月26日市民反映,杏花岭区西华门街典膳所口有跑水情况,现路面有积水。

● 1月26日市民反映,尖草坪区江阳东街江阳小区有通信线缆掉落,希望相关部门核实处理。

● 1月27日市民反映,杏花岭区白龙庙街太铁白龙苑南侧北机宿舍15号楼西侧有树枝无人清理。

● 1月27日市民反映,杏花岭区解放路路西街口,由北向南方向机动车道有井盖翘起影响通行。

● 1月27日市民反映,尖草坪区北固碾街滨河东路口东南角公厕关闭,希望尽快开放。

● 1月28日市民反映,尖草坪

区尖草坪街解放北路口太钢二十二宿舍西门绿化带内有生活垃圾。

● 1月28日市民反映,杏花岭区东中环路凯旋街口西南角机动车道有雨水篦子松动,车辆经过声响很大,影响居民休息。

● 1月29日市民反映,迎泽区菜园南街南内环街口往北90米路东,机动车道上有污水井溢污水。

● 1月29日市民反映,小店区寇庄西路八一街至学府街路段,道路两侧非机动车道上有生活垃圾,环境脏乱差。

● 1月30日市民反映,万柏林区神堂沟北路长风西街口东南角,道路有油污,无人清理。

郭晓华 整理