



成都地铁首座换乘站,创“五心服务”模式

客流量最大地铁站 这个站长有点忙

支部书记

系/列/报/道/之/7

人物名片 王璟



- 成都轨道集团运营公司天府广场中心站站长、党支部书记
- 年龄:30岁
- 党龄:7年
- 任支部书记时间:2年

■天府早报记者朱佳慧
摄影报道

这几日,暑意渐浓,和每一个工作日一样,天府广场站内人流如织,一个个赶坐地铁的上班族们看起来十分匆忙。

早上7点40分,王璟已换好工作装,准时出现在了天府广场站内,观察着站内的每一处“风吹草动”,排队买票的、排队过安检的、排队过闸机口的、排队换乘的、排队候车的……在站内工作人员的细心疏导下,天府广场站人流量虽大,运作却十分流畅,一切秩序井然。



党员标杆

牵头制定首本换乘站运作规范

走近王璟时,第一眼看到的,是她那一身干练的行头:白色短袖衬衣搭配蓝灰色蝴蝶结,蓝色直筒长裤搭配黑色平底鞋;长发盘绕在脑后并用发卡固定点缀,戴着工作证,左胸上还别着一对精致的红色徽章,其中一枚是“共产党员”,另一枚是“青年文明号”。

王璟2009年大学毕业

后加入成都地铁,成为一名地铁技术员。王璟先后在地铁文殊院站、火车北站、茶店子客运中心站、世纪城中心站工作。2015年6月,她担任天府广场中心站第7任站长。

虽然在天府广场站担任站长职务还不到两年,但王璟牵头制定了成都地铁首本换乘车站运作流程规范。这

部规范内容大到换乘站的站厅分区、车站改造,小到每个新增岗位的人员配置、换乘区域的铁马安放等,都有详细的讲解和操作流程。王璟透露,“这本规范对很多换乘站都具有指导意义,四川省体育馆站组织过人员前来交流换乘经验,而即将成为换乘站的火车南站也已经是第二次组织人员前来交流学习了。”

五心服务

一小时内帮助4名晕倒乘客

如今,天府广场站成为成都地铁的一张名片,它是目前成都占地面积最大、容量最大的地铁站,还是成都地铁历史上诞生的首座换乘站。提起天府广场中心站,王璟总有说不完的故事。

2015年,积累了一定客运服务经验的天府广场中心站,对服务理念又有了新的解读,包括王璟在内的场站工作人员们,率先提出包含

细心、关心、热心、爱心、责任心的“五心服务”模式,着手创建“五心车站”特色品牌,在车站员工积极努力下,“五心车站”这一特色品牌成为成都地铁运营服务的标杆。

王璟带领的团队还有着丰富的突发情况处理经验。王璟透露,早高峰时,天府广场中心站客运段范围内时常发生乘客晕倒事件。晕倒的,大多都是不吃早饭或来不及吃早饭挤地铁上班、而

因低血糖晕倒的年轻乘客。“工作人员第一时间将他们带出拥挤的列车车厢或人流密集区,并用拇指掐人中,一般都能慢慢清醒过来。若晕倒乘客不能及时清醒,则需要马上联系医院部门进行抢救。”王璟说,这种晕倒事件时有发生,“让我印象深刻的是,有一天早高峰的1个小时内,我连续接到了4次因乘客晕倒打来的电话,为确保安全,我们连续拨打了4次120急救。”

难忘记忆

首次引导市民体验地铁

王璟回忆,2010年9月27日,1号线开通试运营,成都市民第一次在家门口享受到地铁开通带来的便利。“那段日子里体验地铁的乘客纷至沓来,我们加派人手在每一组闸机口、自动售票机前引导示范,大家在兴奋之余忙得不可开交。”

2012年9月16日,地铁2

号线一期工程正式开门迎客,天府广场站变成了一个换乘车站。“那时候,很多人专程买票坐到天府广场站,仅仅是为了体验一把地铁换乘的便利。然而他们并不知道,对那时候的天府广场站而言,如何引导乘客方便快捷换乘,如何保障大客流情况下的客运组织,这些都还处于探索

阶段,没有先例可循。”王璟说,天府广场站如今的客运组织已经变得成熟,成为了线网各大换乘车站学习借鉴的典范。“车站容量是上去了,但有时候排队买票和排队进站的乘客会混排在一起,我们计划在今年内,对站内的自动售票机布局重新做进一步优化。”



缩小版的天府广场站

工作中的王璟



我现在做的也是我一直喜欢做的,一穿上这身工作服,我就无比振奋,有冲劲有干劲。不忘初心,用心服务,用爱回馈。”
——王璟

截至目前

成都地铁投运4条线路
运营总里程108公里

每天的客运量在210万以上,这个客运强度目前仅次于广州,超过北京和上海

成都地铁在建13条线,总里程459公里

远期目标

2020年成都市地铁建设运营总里程超过

650公里

其中2020年投运里程

500公里

成都轨道交通远景线路网规划总长2450公里,由46条线路组成。分为两个线路层面,一是地铁系统,时速80到100公里,主要覆盖中心城区和天府新区核心。第二是由140公里的快线系统组成,目标是解决二三圈层,小城镇与中心城区之间的覆盖和联系

