

品牌故事选

丽姐暖心伴你行



我是来自上海磁浮交通发展有限公司16号线航头站的值班站长金丽丽，大家都亲切地称我为“丽丽姐”。今天我要讲的品牌故事是：“丽姐暖心伴你行”！

今年，是我与申通地铁结缘的第7个年头。7年前，我是一名“地铁媳妇”，我的丈夫是一位地铁列车驾驶员，在他的鼓励下，如今我也成为了一名地铁人。作为土生土长的南汇人，可以为自己家乡的老百姓服务，对于我来说是一件非常骄傲和自豪

的事。工作中我始终坚信：“优质服务，于细微之处常听惊雷；追求卓越，于居危思进时常问用心！”

今天让我和大家一起分享一下我工作中的那三颗炙热之“心”。

热心，是我真情的守候

2017年10月1日，一个举国同庆的日子，为了让乘客能安全出行，我们每一位地铁人都默默地坚守着岗位！就在傍晚18点17分，我巡视车站时，一位乘客将一个鼓鼓囊囊的包交到了我和民警的手中。经过清点后，发现包内竟然有一部全新的苹果手机，还有现金、驾驶证等。遗失了这么多贵重的物品，失主一定心急如焚，于是我们一刻都不敢耽搁，但在多方查找未果的情况下，我只能抱

着最后一线希望守候在出站口。时间慢慢地流逝，两个小时后，当一张焦急的脸出现在我眼前时，我感到自己久悬的心正悄悄地放下。对乘客而言，这是失而复得的喜悦，而对我来说，这只是工作中的一部分。“服务为本、乘客至上”，这不仅是为了得到乘客的好评，更是在这个快节奏的生活中，让乘客也能感受到这座城市的温度。

真心，是铸就车站的爱心角落

粉色的衬衣、漂亮的领结，这是我们地铁人的标志。褪下这身制服，我也是两个孩子的母亲。那天在站厅里看到一位来回踱步的女孩，眼神中的焦虑透出了她内心的不安。“小姑娘，你怎么了？”看出她的彷徨无助，我主动走上前询问，但女孩却紧张地揉搓着衣角，低声地重复着“妈妈、妈妈”。

“这名女孩已经在这个地方站了很久了。以前经常看到她妈妈带

她坐地铁，估计是住在附近吧。”一旁的安检人员，为我解答了心头的疑惑。在周围的议论声中，我试图安抚孩子的情绪，突然我想起车站旁边的小卖部老板是附近的村民，说不定她认识女孩呢。最终在小卖部老板的帮助下，我联系到了女孩的妈妈。电话中，女孩妈妈告诉我：“孩子是一名智障患者，今天是自己偷偷跑出去的，如果不是被你们发现了，我不知道要去哪里找她。”在挥手告别时，女孩甜甜地笑了，那是世上最纯真的笑容。而这也让我相信，平凡的岗位也能有不平凡的作为，我要用自己的真心让爱的温度温暖车站的每个角落。

暖心，是将不可能转变为可能

2018年4月28日，一个黑色皮夹交到了我的手中。其中，一张5月1日的火车票让我为失主担忧不已！

与火车票一起遗失的还有乘客

的身份证。我立即联系了轨交民警，可惜的是没有任何信息。

在没有失主联系方式的情况下寻找无异于大海捞针，但我想乘客此时肯定比我更着急。没有身份证和火车票，他要如何回家呢？

短暂的失望过后，我决定再次查看失主的钱包，终于在皮夹的夹层中翻出一张酒店的房卡。我想酒店肯定有他的联系方式，于是我又燃起希望。我立即上网搜索酒店的电话并拨打咨询，但是酒店本着保护客人隐私的行业守则不愿将电话告诉我。面对宝贵且唯一有希望联系到失主的线索，我再三和酒店解释，并主动将自己的身份证、工作证号等个人信息告知酒店负责人。最终，我的诚意打动了对方。当我拨通失主电话时，我能听出他语气里的惊喜和意外。

事后，乘客发布了一篇感谢地铁工作人员的微博，短短几句话，却深

深透出他激动的心情：“一定是花光了毕生所有的运气”，“上海地铁的工作人员好热情呀”“瞬间对大魔都有了好感”……

寥寥数语胜千言，这样的肯定对于我来说，既是一种激励，更是一种鞭策。在这些年的工作中，我的热心付出换来了乘客们送上的一面面锦旗，真心的关爱赢得了领导和同事对我一致的赞扬，使我更坚定了“暖心”服务的信念。16号线的谐音是“石榴”，在未来的工作中，我也将用自己的暖心服务和同事一起发扬“小石榴”外表朴实、内心晶莹、团结紧密、激情似火的精神，做最美的风景线、最美的地铁人。“丽姐暖心伴你行”，我，在车站等您。☑

[本文系第七届品牌故事大赛（上海赛区）暨2019年上海质量品牌故事比赛演讲比赛一等奖作品，上海磁浮交通发展有限公司供稿]

