

本报记者 王思恒

## 游客“犯迷糊”，徐州地铁迅速优化指引 “一抹橙”为地铁站行人指路

本报记者 彭家一

“注意此处为商业出入口，距离地铁站厅约260米”——最近，细心的市民游客发现，在徐州地铁彭城广场站18号、19号口的通道内，悄然增添了几处温暖而醒目的橙色标识。这些简洁明了的标识，如同静默而可靠的向导，为穿梭于繁华商圈与轨道交通网络之间的人们，提供了清晰的方向指引。

这变化的起点，源于一位游客的细心发现。今年1月初，来徐旅游的游客邹女士在网上反映，彭城广场站部分出入口缺少连续指引，往返商圈与地铁站时容易“犯迷糊”。她的建议很快有了回音，徐州地铁迅速“接单”，一场优化指引的行动旋即开始。

现场勘查、设计方案、同步更新线上信息……接到反馈后，徐州地铁迅速反应，几天后，4处精心设计的橙色标识便已贴在18号、19号口的通道墙上，清晰标明了地铁站入口离地铁站厅的距离。与此同时，徐州地铁官网、App上也同步更新，将这两个出入口标注为“商业出口”，方便市民游客查看，规划线路。

标识虽小，却是城市公共服务响应效率与温度的一扇窗。“彭城广场站是1号、2号线换乘枢纽，单日最高客流超20万人次，一个小小的指引缺口，可能影响

成千上万乘客的体验。”徐州地铁基础设施工程有限公司技术发展部副经理柴东永表示，“我们以‘解决问题’为导向，迅速敲定最优解决方案，提升乘客的出行体验。”

这只是徐州地铁持续优化服务的一个生动切片。为应对客流高峰、方便市民出行，今年春节期间，徐州地铁将常态化为乘客提供免费行李寄存服务，同时延长运营时间，以暖心举措保障每一位旅客的顺畅往返。从全面完善无障碍设施、推出“爱心预约”一对一服务，到对指引系统开展“动态体检、快速优化”……回顾近年来的服务升级之路，徐州地铁服务的温度，正是在这样一次次倾听、一次次提速、一次次打磨中，变得可感、可知。

如今，穿行于四通八达的地下空间，清晰的指引让人们的脚步更加从容。从一句留言到一路畅行，改变的是墙上的标识，展现的是一座城市用心聆听、用行动回应每一个“声音”的诚意与效率。“我们希望通过这些细节，让每位来徐州的游客都能从地铁开始，就感受到这座城市的顺畅与温暖。”柴东永说。

说话间，又一位拉着行李箱的年轻游客走进站厅，在工作人员热情的指引下轻松办理了行李寄存。卸下行李，他看了看那块橙色的标识，转身走进人流。这便捷顺畅的一站，正是他感受这座城市的温暖起点。



在徐州地铁彭城广场站内，新增的橙色标识。本报记者 王宗鹏 摄

## 私家车自燃，3名公交司机合力扑救

本报记者 孟丽 通讯员 陈亚施

1月30日清晨，西苑人家停车场附近发生一起私家车自燃事故，危急时刻，3位公交驾驶员挺身而出，联手使用灭火器成功扑灭明火，避免了火势扩大造成更大损失。2月9日，车主徐先生专程送来锦旗，向3位暖心司机表达谢意。

当天清晨6时30分许，西苑人家停车场周边一辆私家车在启动过程中自燃，车主徐先生直接冲进准备发车的603路公交车内，向驾驶员马诚紧急求助。

马诚第一时间取出车载灭火器，与车主一同冲向起火车辆展开扑救。一瓶灭火器用尽后，明火依旧没有熄灭，驾驶员薛洪昇、郝允明发现险情后，也立

即取出各自车内的灭火器赶来加入扑救。3人分工协作，最终成功将明火彻底扑灭。

确认车辆无复燃隐患后，马诚、薛洪昇、郝允明便返回工作岗位继续工作。面对车主的再三感谢，3位驾驶员表示：“顺手帮一把，别客气。”

2月9日，徐先生将一面印有“急人之忧 救人危难”的锦旗送到西苑人家停车场，亲手交到3位公交驾驶员手中，对他们临危不惧、见义勇为的行为致以最诚挚的感谢。

据了解，马诚、薛洪昇、郝允明均为徐州公交集团北部公司二车队驾驶员，此次及时出手相助，展现了公交从业人员心系群众、勇于担当的社会责任感，传递了城市文明正能量。

及时将捡到的钱上交公司，中断营运、在原地等候失主，近日，徐州市出租汽车集团两位出租车驾驶员用实际行动为春运期间的寒夜增添了一抹亮色。

1月29日晚上10点多，“的姐”刘祥结束了一天忙碌的工作，驾驶着出租车来到南站换电站换电。和往常一样，换电结束后，她习惯性地拿起工具，仔细打扫着车内的每一个角落。

就在刘祥弯腰整理后排座位时，一张折叠整齐的100元现金从座椅夹缝中滑落出来。刘祥努力回忆着，但依旧没能确定这张现金的失主身份。于是，她当即用手机拍下现金照片与现场视频，第一时间上报公司并上交。

无独有偶，当晚11点左右，“的哥”程月林在送完3位年轻人后，发现后排座位上有一个包。程月林立刻调转车头，来到3位年轻人下车地点附近耐心等待，却始终没有看到3位年轻人的身影，之后程月林将失物送往公司统一保管。

抵达公司后，程月林给值班工作人员说明情况并主动要求现场清点包内物品，经值班工作人员仔细清点，背包内装有现金1420元、身份证、银行卡及若干个人物品，所有物品一一登记在册，妥善封存保管，等待失主前来认领。

2月2日，失主联系到徐州市出租汽车集团，对程月林表达了诚挚的感谢。程月林笑着说：“人家丢了东西肯定着急，我得尽我所能把包还给他们。”

两位驾驶员的暖心善举正是徐州市出租汽车集团深耕行业文明、筑牢服务防线的生动缩影。当前正值春运期间，徐州市出租汽车集团对重点营运车辆开展全覆盖安全检查。同时，徐州市出租汽车集团还强化换电等后勤保障，确保24小时服务热线高效畅通，聚焦重要节日、重点区域及客流高峰时段精准调配运力，切实满足群众多样化出行需求。

此外，徐州市出租汽车集团开展“春暖社区”等特色服务活动，充分发挥雷锋车队志愿服务作用，聚焦老、幼、病、残、孕等重点群体，落实专属优惠服务举措，做好场站滞留人员兜底保障工作，全力营造安全、有序、温馨的春运出行环境。



图片依托AI技术绘制

「的哥」「的姐」守护春运暖途

拾金不昧，接连上演暖心「归还记」