**最美事迹一：关爱为基 安全为本**

**—兰寨站帮助迷失老人事件**

 （一）事件概况

6月6日，兰寨站客服岗报一位大概70岁左右的老太太找不到家了。车站工作人员立即赶往现场，询问老人情况，但老太太只记得自己的名字，思想逻辑混乱，反复强调就想回家，让车站工作人员送她回家。车站人员立即帮其寻找家人。顶岗人员古芬芬端热水，搬来凳子。看到焦虑慌张的老人，她耐心的安抚老人，稳定其情绪。最终，在地铁公安和110的共同努力下，终于和老人的孩子联系上。家人接走老人时激动地对车站人员表示感谢。

1. 事迹点评

为乘客提供帮助，让乘客在车站体会家的温暖是职责所在，乘客的心悬的越高，我们的责任就越重，每一件暖心事迹的背后，都隐藏着坚守和执着。

**最美事迹二：**优质服务 用爱诠释

 **—医学院站找寻阿尔兹海默症老人事件**

（一）事件概况

3月28日，医学院站客服A端一位老人蹒跚而来，告诉工作人员他同患有阿尔兹海默症的老伴走失了，并且他的妻子没有携带任何联络工具。值站孙飞洋接到消息后立即赶到现场。行值先是利用广播在站内通知各岗位加强寻找，无果后又使用800M联络全线。老人不断自责自己，在焦急的等待中连手指都有些微微地颤动，孙飞扬每隔20分钟使用固话不厌其烦地站间问询是否有相关特征的老人出现。最后，在民警的帮助下，老人找到了自己的老伴。随后，老人向医学院站留下感谢信一封，锦旗一面。

（二）事迹点评

老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼，暖心服务的瞬间再次唱响了“爱”的主旋律。郑州地铁人也正是有这样的责任感和大爱之心才能行之弥远，歌之弥亮！

**最美事迹三：**真情相伴 爱在地铁

**—郑州火车站救助生病乘客事件**

（一）事件概况

2月25日下午，郑州火车站值班员姚国正在A端站厅巡站时，发现一名男性乘客因不明原因昏倒在地，他立即上报车控室。值班站长张茜茜接到通知后带着医药箱立刻赶到现场，经查看，她们发现该名乘客紧闭双眼，嘴角有血，了解到乘客情况紧急，并且没有家人陪同，张茜茜当即拨打了120，同时拿来屏风隔离现场，并利用广播在车站范围内紧急寻找医护人员，随即一名医生身份的热心乘客立即赶来查看。在等待120的过程中，值班站长张茜茜蹲在地上一直全程陪护该名乘客，看到晕倒乘客逐渐恢复意识，情况有所好转，在场的所有人都长舒一口气。120赶到后，车站人员与医护人员一起将乘客送上急救车。

（二）事迹点评

一方有难，八方支援，无论是带着家人的爱与希望出发的追梦人，还是怀揣梦想归来的奋斗者，在这个小小的地铁车站里，我们用最真挚的微笑和最优质的服务，为希望守候，为梦想加油！

**最美事迹四：暖心相守 暖情相护**

 **—北三环站帮助突发疾病乘客事件**

（一）事件概况

“车控室有吗？站厅中部有一位乘客晕倒了！”对讲机里传来北三环站安全员李二倩急切的声音。5月20日，一位50多岁的女乘客晕倒在2号线北三环站站厅，车站安全员发现后立即将情况上报车控室，接到通知后，值班站长张明雪、值班员李鸣杰接到通知后立即携带医药箱赶到现场，车站人员立即用屏风隔离现场，据了解该乘客刚做过心脏手术，由于身上未携带相关药品导致晕倒，值班员蒋琪立即为乘客提供所需药品。在此期间，站务员葛伟杰、刘隽为乘客端来热水、搬来椅子，安全员魏俊杰拿来被子为乘客盖上。乘客服药后情况得以缓解，乘客及家人对车站人员表示感谢后离开。

（二）事迹点评

你需要我的时候，我刚好就在身边，有一种力量是来自爱，有一种感动是来自爱，有一种冲动是来自爱，我们始终用爱，在平凡的岗位上默默奉献，感动和温暖着来来往往的乘客。

**最美事迹五：孩子不哭 为你守护**

**—南三环站帮助4岁走失小孩事件**

（一）事件概况

6月11日南三环站值站刘帅巡视时发现一名4岁左右的小男孩在站厅B端TVM处哭闹。经了解该男孩进站时与家长走散，小男孩告诉刘帅其家人电话后，刘帅多次尝试联系但男孩家长电话一直处于占线状态，为安抚孩子情绪，刘帅为他买来早饭并带他到会议室休息，期间不停安抚其情绪。随后联系到家长后，家长表示找不到孩子很着急，一直在打电话寻求各方帮助，对车站人员高效率的处置表示衷心的感谢。

（二）事迹点评

孩子，有我们在，别怕！当你在地铁站迷茫无助时，不要慌张，请第一时间向车站工作人员寻求帮助，我们会第一时间、竭尽全力为您服务，守护您回家的路。

**最美事迹六：美丽心灵 幸福出行**

**—站马屯站多次帮助生病乘客事件**

（一）事件概况

5月19日，站马屯站站台岗王妍君发现一名20岁左右女性乘客下车后身体不适，立即报告车控室并将其扶至站台座椅休息。值班站长董真真和客运值班员周腾接报后立即携带医药箱赶到现场，经了解该乘客因未吃早餐导致低血糖，且存在中暑头晕现象。值站董真真立即拿来甜品和水，在车站人员无微不至的关照下，随后该乘客表示身体无碍，再三感谢车站工作人员并留下一封感谢信后离开车站。无独有偶，这已经不是第一次遇到乘客身体不适的情况了，5月23日上午，同样在站马屯站，同样是这个班组，类似的情况再次上演，值站董真真为乘客买来早餐，并在现场陪护乘客，待乘客身体好转后方将乘客送离车站。

（二）事迹点评

暖心的一份甜品，简单的一份早餐，让乘客乘车出行瞬间变得温暖起来，我们的服务理念始终如一，我们的服务标准也在不断提升，愿我们的真诚服务，守护您的每一次幸福出行！

**最美事迹七：服务至上 晶晶伴您**

—黄河路站帮助宝妈事件

（一）事件概况

6月4日黄河路站值班站长张茜在巡视车站时，对讲机传来乘客身体不适的呼叫，值站迅速到场并安排员工拨打120，原来是一名宝妈在车站感到身体不适后求助员工，员工们立马搬来座椅，准备热水与坐垫，车站摆放屏风保护乘客隐私，同时值站帮助宝妈轻按腿部与颈椎，让她缓解不适……等待120期间值站一直悉心照顾着宝妈，让她能放松下来，最后她拉起值班站长的手，对员工们说：“感谢你们，今天我身体不好，改天一定要向你们道谢！”

（二）事迹点评

“晶晶心服务，温暖伴一路”，这是晶晶的使命，是郑州地铁晶晶服务对乘客们最真挚的承诺与关怀！不管任何时候，有我们在，始终伴您左右！

最美事迹八：大爱无言 无微不至

 **—沙窝李站帮助中暑乘客事件**

（一）事件概况

5月18日站台岗报车控室有一位20岁左右的女乘客在4-4半高站台门处因中暑而晕倒，值班站长陈婷接到通知后，第一时间赶到乘客身边，详细询问乘客的身体状况。在得知乘客因天气炎热导致中暑后，立刻安排工作人员为该乘客提供温水解暑，使用风油精为乘客提神，并在现场安抚乘客情绪，待乘客身体好转，情绪平稳之后送其离开车站，乘客多次对工作人员及时采取措施缓解其中暑症状的行为表示感谢。

（二）事迹点评

不积小流无以成江海，不积跬步无以至千里，平凡的事迹、平凡的举动，却处处体现出车站工作人员的温暖和贴心，服务的道路上，我们始终践行着“真诚一路、情润万家”的服务理念。

最美事迹九：大爱致远 小爱暖心

**—孟庄站帮助晕倒乘客事件**

（一）事件概况

1月14日上午07:47听到对讲机里传出急促的声音：一名乘客在站台晕倒，值班站长刘佳辉、客值焦英丽、寿永婕听到后立即携带医药箱前往站台，乘客自称低血糖有些头晕并浑身无力，而且处在生理期肚子难受。客值焦英丽、寿永婕第一时间端来热水还有牛奶，考虑到乘客处于生理期，将车站军大衣当做坐垫放置凳子上缓解乘客不适，考虑到会有乘客围观使该乘客不安，为了使乘客身心放松，使用屏风对其遮挡保正乘客的隐私。乘客休息一段时间后，车站人员搀扶乘客上卫生间，经工作人员再三确认乘客表示可以自行回家，并对车站人员及时提供的帮助表示衷心的感谢后离开。

（二）事迹点评

在乘客需要之际提供悉心照顾，我们用实际行动告知所有乘客，为您服务，我们始终用心，无论何时，我们一路呵护。

最美事迹十：风雨归途 感动常在

**—新郑机场站帮助失禁老人事件**

（一）事件概况

3月15日下午，客运值班员王婉玉巡视车站时，看到一名老人坐在自己的箱包上，于是走上前主动询问老人，老人说需要一杯水。客运值班员及时安排人员端出热水，并及时使用轮椅将乘客送到站台，到站台后老人反映说要去卫生间，车站人员及时帮忙护送老人去卫生间，但在去卫生间的路上老人有些尿失禁，工作人员不顾自身不畏脏累，及时为老人擦拭身体。随后在聊天中得知老人要到二七广场坐车，车站人员及时联系紫荆山站，及时接应帮助老人顺利转线乘车。老人拉着工作人员的手再三致谢后离开。

（二）事迹点评

风雨归乡路，服务暖人心。车站人员用实际行动温暖乘客，乘客每一次感谢的微笑，也正是我们努力的方向。

最美事迹十一：爱由心生 一路相随

—华南城站帮助孕妇事件

（一）事件概况

1月12日11:30，华南城站站台岗报车控室一名孕妇肚子不舒服，值班站长张欢和客值崔静静立即赶往站台。经询问得知孕妇即将临产，由于地面堵车，准备乘坐地铁赶往南三环附近的医院，看到孕妇此时的状况，陪同家人如热锅上的蚂蚁，慌乱了手脚。车站工作人员临危不惧，客值崔静静现场安抚乘客及家人情绪，考虑孕妇实际情况，值班站长一边及时通知车控室提前拨打120赶往南三环地铁站等候，一边与南三环站工作人员联系请求协助，同时安排专人护送该名孕妇及家人。南三环站在接到通知后，携带轮椅、棉被在站台等候该名乘客，最终在南三环站工作人员的帮助下第一时间将该乘客交于已经等在出入口的120医护人员，当天下午，乘客专程打电话对车站表示感谢，第二天顺利产下一名男宝宝后在微信上再三留言感谢车站员工及时热情的帮助。

（二）事迹点评

寒冷冬日，爱心接力；晶晶服务，暖心护航。真正的做到站在乘客的角度为乘客着想，多方联系帮助孕妇减缓等待时间，顺利就医，我们始终秉承真诚一路，情润万家的理念帮助服务每一位乘客，用心服务，用爱服务。

最美事迹十二：服务本色 温暖一路

**—双湖大道站帮助病痛乘客事件**

（一）事件概况

4月1日站台赵松歌巡视站台时在下行站台空调候车室发现一名50岁左右女性乘客不舒服后上报车控室，值班站长石祯和客运值班员孙莹鹏携带医药箱到现场后发现乘客有家人陪同，此时乘客已经出现嘴唇发紫，手脚冰凉的特征，值站石祯询问乘客家属了解到其有心脏病史，经乘客同意后协助拨打120，车站人员立即结合学习的急救常识进行处置严格把握“黄金救助四分钟”，将参加医疗急救培训所学到的判断分析救助理论知识灵活运用至现场救助中，二十分钟左右120到达现场后对乘客进行初步诊断处理，发现此乘客情况比较严重，需立即就医。值班站长随即安排人员协助120将乘客送至，乘客家属对车站工作人员及时处置、反应迅速表示万分的感谢。

（二）事迹点评

责任在心中，担当扛肩上，任何时间，您的需要，就是我们努力的方向，真情真心服务乘客，守护乘客安全出行之路。

最美事迹十三：向善向美 初心不改

  **—新郑机场站帮助外国乘客事件**

（一）事件概况

3月4日中午，值班员王婉玉在巡视车站时，发现一位外国乘客在自动售票机前徘徊，于是叫来值班站长衡锐，值班站长到现场了解到，乘客来自法国，很喜欢中国文化，想到郑州参观。随后工作人员先引导乘客到机场将外币兑换成人民币，并向乘客讲解了购票流程，到站台后，值班站长衡锐又充当起了“小导游”，根据线路图向乘客介绍了郑州地铁车站周边的旅游景点及特色饮食，同时讲解了相应的乘车路线，讲解完毕乘客对郑州地铁的热情、耐心、细致的服务表达了诚挚的谢意并乘车离开。

（二）事迹点评

小善汇聚成大爱，服务无国界，地铁站中总有一些事，一些人令人感动，我们会用无价的爱心给予乘客更多的温度，以更加饱满、热忱、激情的精神风貌致力于乘客服务工作，为乘客出行营造温暖、舒心的环境。

最美事迹十四：立责于心 真诚为您

**—华南城站帮助失禁乘客事件**

（一）事件概况

6月5日，华南城站接到客服中心岗汇报在卫生间一名男性乘客需要更换衣服，行车值班员李子卿立即拿着纸巾到卫生间查看，发现是一名50岁左右男性乘客因身体不适导致大小便失禁，然而家人都不在郑州，需要车站人员帮其购买换洗衣服，乘客反馈说年纪大了，给车站造成麻烦，对不住了。李子卿笑笑说这都是我们应该做的。因车站周围没有商场超市，无法帮助乘客购买衣服，便找来毛巾、卫生纸和洗衣粉帮助乘客擦拭及清洗衣物，为尽快帮助乘客穿上干净的衣物，李子卿贴心的帮乘客把衣物吹干，乘客穿上衣服后，握住车站员工再三表示感谢，对车站人员这种不怕脏不怕累，并真心为乘客服务的精神所感动。

（二）事迹点评

无论何时无论何地，无论何事无论何人，贴近，更为贴心。因为我们是“地铁站务人”，我们共同的名字叫“晶晶”，我们始终在您身边，一路相随。

最美事迹十五：雪中送炭 彰显大爱

**—华南城站救助醉酒乘客事件**

（一）事件概况

1月10日，空中飘着雪花，地面白茫茫一片，夜晚00:05分，华南城站值班站长张欢正常组织车站演练时和保洁阿姨共同发现站外雪堆里躺着一人。张欢立即上前查看，发现雪地里躺着一名男性乘客并散发出浓烈的酒味，此时该乘客已经冻得浑身僵硬，双腿无法移动。张欢通知保洁阿姨拿来草垫，将乘客转移至草垫上。客运值班员崔静静拿来军大衣给该男士盖上，安全员递来了热水袋和热水，值班站长张欢用热水帮他取暖，同时车站人员积极帮助其联系家人并一直陪伴该乘客至凌晨一点钟，家属到达将其接走后，车站人员才安心。

（二）事迹点评

助人为乐热心肠，甘于奉献胸怀广！友善的手，传递暖和热；敬业的肩，担起职与责！服务无止境，郑州地铁给您最暖的帮助与关怀。

最美事迹十六：用心服务 用爱运营

**—双湖大道站帮助晕倒乘客事件**

（一）事件概况

5月25日17:41上行列车进站停稳后，司机与站台岗联控查看第一节车厢，上行站台岗李文华与安全员立即上车，发现一名晕倒乘客，立即与安全员将乘客搀扶至站台并上报车控室。值班站长郭彦雨收到信息后立即赶往站台，发现该名女乘客脸色苍白，耐心询问乘客身体状况，乘客表示自己有低血糖，天气炎热中午没有吃饭，才会出现体力不支的情况导致晕倒，值班站长随即安排人员给乘客送来食物和热水，站内人员纷纷将自己所带的食物送至站台缓解乘客不适，乘客连声道谢。吃过食物后乘客脸色有明显好转，休息恢复后再三对车站人员热心周到的服务表示感谢后离开车站。

（二）事迹点评

因为真诚，所以暖心，感动的场景时常会一幕幕上演，每一位乘客绽放的笑容和真诚的“谢谢”都让我们如沐春风，时刻给予我们“予人玫瑰，手有余香”的提醒，始终促使我们牢记“真诚一路，情润万家”的服务宗旨。

最美事迹十七：大爱无言 真情陪伴

**—康宁街站帮助化疗老人事件**

（一）事件概况

5月21日下午14:09下行00117次列车站台停稳，康宁街站行值接报下行车2-2站台门对应车厢有乘客晕倒。车控室立即通知站台岗协助将该乘客搀扶至站台。客运值班员和值班站长赵婷携带应急医疗箱赶赴现场。到现场后发现有一名70岁左右的乘客双目紧闭。值班站长热心询问乘客得知乘客年龄72岁，因上午刚刚做完化疗拉肚子导致晕倒，值班站长将现场情况告知车控室，经乘客同意后再次拨打就近省骨科医院120急救电话，工作人员及时用屏风做好遮挡并帮扶虚弱的乘客擦拭身上污秽物，对乘客进行细致帮助，安抚乘客的情绪。随后医护人员抵达站台后对乘客进行现场救治，车站人员协助救治后护送乘客离开。

（二）事迹点评

遇事不乱，处事不慌，向广大乘客呈现地铁工作人员专业的职业素养。无微不至的帮助，让广大乘客出行更安心。“真情一路，情润万家”，郑州地铁晶晶服务，正温暖着每一位乘客。

最美事迹十八：知你心忧 为你所求

**—郑州东站多方联系寻找失主事件**

（一）事件概况

6月1日17:55分，在处理工作的值班站长杨健收到乘客在站厅B端进站闸机附近拾获的一个棕色背包，值班站长立即将失物带回车控室，在地铁公安监督下确认失物内含现金46950元、金博大积分卡4张（价值未知）、宏佰百货储值卡3张（卡面金额4000元）等有价证券。因包内无失主有效证件，杨健、司马文成第一时间进行广播寻找失主，同时通过站间信息传递、联系会员卡店面等多渠道寻找失主，最终找到失主并完整交还失物，为乘客挽回巨大的经济损失，乘客对车站拾金不昧及积极寻找失主的态度再三表示感谢并留下感谢信。

（二）事迹点评

“急乘客之所急、想乘客之所想”，我们希望通过一件件暖心的事情，让乘客感到郑州地铁员工的真诚与热情。乘客的真心的微笑，是对我们工作的最大褒奖。积水成渊，聚沙成塔，为乘客提供优质服务，我们永不止步。

最美事迹十九：爱在地铁 细雨无声

**—航海广场站帮助醉酒乘客事件**

（一）事件概况

5月26日，航海广场站有一名醉酒乘客摔倒在地，站台岗赵栋华听到站台安全员的呼叫后，趁着行车间隙，急忙赶到现场，赵栋华帮忙将其扶起，乘客借力坐起来靠着柱子休息又进行呕吐，赵栋华立即汇报车控室并及时清理现场。值班站长李鑫赶到站台看到乘客醉酒神志不清，将端来的热水递给乘客并将其扶到卫生间，为乘客清理衣服上的呕吐物，并耐心地向乘客询问家属的联系方式，车站工作人员及时联系并将情况告知其家人，随后家人到达车站再三致谢后将乘客带离车站。

（二）事迹点评

乐于助人乃中华美德，在车站的每一天都要做好自己的工作，用心去帮助每一位乘客。人来人往，暑往寒来，永不停息，让乘客深刻感受到“地铁人”带来的温暖!

最美事迹二十：拾金不昧 传承美德

**—京广南路站帮助乘客找回失物事件**

（一）事件概况

6月1日上午，5号线京广南路站一名乘客万分焦急地向车站工作人员寻求帮助。该名乘客称自己不慎丢失了一个钱包，表明自己来京广路鞋城进货，合同已签，需要付款。钱包里有银行卡七张及身份证一张，卡里存有几十万的货款，十分重要。值站苗艳蕾立即通知车控室联系相关车站并查看失物系统，多途径寻找，最终确认丢失钱包在祭城站。乘客非常感谢，苗艳蕾表示：“这都是我们应该做的”。随后该名乘客来到车站，送上一面“拾金不昧，为民服务”荣誉锦旗，并再次向车站工作人员表示感谢。

（二）事迹点评

看到乘客找回失而复得物品时的开心，一切的忙碌都是值得的，想乘客之所想，急乘客之所急，乘客的微笑是对我们最大的鼓励，奉献友爱，互助进步，我们坚持为人所想把爱传递！