



就像发条上了弦 一天走出3万步

列车长张娜值乘第19个春运 一家三代铁路职工见证翻天覆地变化



张娜已值乘19个春运。

“在列车上工作，客运人称作‘跑车’，一上了车，人就像发条上了弦，巡视车厢、解答问询、检查卫生、处理突发，这一天下来，要走差不多3万步。有时候一个车次5个小时下来，连一口水都顾不上喝。”济南铁路局青岛客运段的列车长张娜，值乘青岛至北京南、北京南至荣成的动车组列车，今年是她值乘的第19个春运，旅客日运送量较往年有了较大增长。



张娜在雪中扶旅客下车。

拾金不昧 归还万元现金和15张卡

张娜值乘的列车10时08分从青岛站发车，一般早上8时她就来到单位，摘抄命令，领取装备，开班前会，培训队列礼仪。春运值乘中，她处理最多的是旅客遗失物品，平均每个班次都会遇到旅客查找失物。列车会有温馨提示，乘务员也会着重嘱托，但总有粗心的旅客遗忘或错拿杯子、身份证、双肩包、行李箱，甚至大额现金和贵重物品等。

1月8日，青岛开往北京南的G1068次列车上，济南西站发车后，乘务员郭娇娇巡视车厢时，在16车6F背篼内发现一个男士手包，通过终端机查询，该旅客已经下车。张娜闻讯会同乘警长共同清点，发现手包内有9600元现金和充电宝；1月12日，北京南开往荣成的G1091次列车上，烟台南站发车后，乘务员巡视车厢时，在一等座的行李架上发现一个男士手提包，该旅客已经下车。乘务员立即汇报给张娜，张娜会同乘警长赶赴现场，经共同清点，发现内有LV钱包、1万元现金、15张银行卡和若干票据……

“这么贵重的物品，旅客该有多着急啊！”每次发现旅客失物，张娜都会及时通过12306铁路热线与旅客取得联系，并约定返程路过相应站点时归还。每当旅客领回了失而复得的手提包，总是对列车工作人员拾金不昧的高尚品德赞不绝口。

应急处置 站车接力救援发病旅客

1月12日，G1068次列车在到达北京南站前，乘务员韩冬雪用对讲机呼叫张娜，5车有名单独乘车的旅客突发腹痛难忍。张娜立即赶到现场，看到旅客蜷缩在座位上，已经开始意识不清。列车广播寻医后，隔壁车厢医生旅客前往查看，经过简单救治，初步判断，发病旅客可能是急性阑尾炎，暂无生命危险，但需要到站就医。

张娜立即拨打北京南站电话，并协调120救护车到站接车，同时通过旅客的手机通讯录联系到了旅客的朋友，并告知旅客的状况和接车事项。列车正点到达北京南站，站台上已经有工作人员

等候，站车接力将旅客送到救护车上。后来，旅客的朋友打来电话说，幸亏处置及时得当，旅客已经转危为安，对列车的帮助表示感谢，也给列车的应急处置和训练有素点赞。“把南来北往的每一位旅客平安护送到站，是我们的职责。旅客平安，我们就心安。”张娜告诉记者，春运期间，多数旅客是乘车返乡过年，他们脸上的喜悦和期待，让列车人员觉得自己的工作非常有意义。

温馨服务 贴心照顾有需要的旅客

“有一次，从高密站上车的两名旅客引起了我的注意。其中一名女旅客脸色蜡黄，表情痛苦，由于身体原因在车上一直恶心呕吐，陪同她坐车的是一位小伙子，一路上给她捶背和擦拭，准备去北京看病。看着他俩带的盆盆罐罐和被褥，我感觉有些揪心。”张娜嘱托乘务员给旅客送去了温水，提供了袋子，并询问还有什么需求，小伙子很客气地表示感谢。

列车从济南站发车后，张娜巡视到车厢连接处时，小伙子站在风挡车门处打电话，看到有人过来，他马上把脸朝向了窗外，一边听电话，一边掩面哭泣。他的背略微佝偻，身体因为极力忍住不发出哭声而微微颤抖。看到这一幕，张娜的眼眶顿时也湿润了，默默地走开了。“这家的年，可咋过啊！人生世事无常，珍惜拥有的，健康幸福，阖家团圆，知足常乐。祝愿那位女士早日康复。”张娜说，一辆列车上，承载的是社会万象，每位旅客都有不同目的地和自己的酸甜苦辣，列车人员能做的，就是在短暂的旅途中给旅客提供温暖的服务。

热爱不变 鸣笛声是生活的一部分

张娜出生在铁路家庭，家里祖孙三代都是铁路职工。对于铁路、火车，她是再熟悉不过的。小时候，家住在火车站旁边，每当火车鸣笛呼啸而过，张娜在家都能听得真切，那鸣笛声已然成为了生活的一部分，镌刻在了童年的记忆里。后来，张娜通过考试进入了铁路子弟学校，毕业后成为青岛客运段的列车员，几年后因为工作优秀，成为了列车长。

19年一晃而过，如今，张娜依稀还记得第一次

值乘时的紧张和兴奋、面对车厢118名旅客做自我介绍时的腼腆和羞涩，列车长的叮嘱、师傅的教导，至今她还谨记在心。回首这些年职业生涯，都是充满青春和梦想的岁月，从最初的稚嫩到如今的成熟，她丰富了阅历，学会了很多。这些年，曾哭过，曾笑过，曾被人误解，也曾被感动过。岁月的积淀，使她越来越自信，越来越能胜任这份工作，心底的热爱从未改变。

心路历程 克服焦虑迷茫回归自信

由于铁路的工作性质，一上班就是好几天在路上，这期间即使途经青岛，也是不能下班的。工作中，张娜是奔波在千里铁道线列车上的“指挥家”；回到家，她是两个孩子的妈妈。“当工作和生活发生碰撞、需要取舍的时候，是作为女人最难的时候。生老大的时候，产假5个月，孩子还没断奶，我就出去跑车。背奶的艰辛、分离的焦虑、回归岗位的迷茫，曾一度使我感觉有些崩溃、窒息。每次出车都是一次煎熬，孩子的哭泣、内心的不舍、工作上的不如意，曾多次使我怀疑自己，想放弃，想退缩。”张娜笑着说，转念一想，时间是治愈一切最有效的良药，任何难事只要咬咬牙，就都能挺过来。

跑车出门在外好几天，家里什么事都指望不上张娜。她很幸运，家人很支持她的工作，公公婆婆和爱人都很理解，大事小事都不用她操心，只管好好工作。家人给的正能量，是张娜的力量源泉，有时候工作中遇到了困难，想想家里人的支持与鼓励，再难的事也能迎刃而解。如今，孩子也都渐渐长大，妈妈成为了她们的榜样，家里老人身体健康，默默地在后方支援。张娜工作认真努力，人到中年，身边的一切向好，是她最大的欣慰。

历史变迁 回家的路越来越“近”了

张娜记得，刚分配工作时，爷爷得知她成为了一名列车间员时，嘱托道，“千万别漏乘，看着发车点，别最后一个上车。”在爷爷那个年代，铁路运能供需不足，上车的方式有可能是车门口，也有可能是窗口，很多从业多年的老客运人开玩笑地说：“那时候只要能在发车前，让旅客上了车，就算使劲儿推旅客一把，旅客都无比感谢。那时春节回家的火车票，要天寒地冻、没日没夜排好几天的队，还未必能抢上。多少人的回家路，被禁锢在了一张小小的车票上，回家确实挺难。”张娜感慨道，几十年过去了，从蒸汽机车到复兴号列车，从时速80公里到350公里，铁路客运发生了翻天覆地的变化，车型越来越人性化、智能化，车速越来越快了，回家的路越来越“近”了。如今，复兴号列车奔驰在祖国广袤的大地上，这是祖国科技创新的飞跃，也凝聚了万千铁路人的拼搏与心血。平安春运，有序春运，温馨春运，让旅客体验更美好，为了这个春运目标，铁路人和身后的小家庭，默默作着自己的贡献，用行动践行使命，大踏步向前进。

观海新闻/青岛晚报 首席记者 张译心



张娜进行列车安全检查。