

青岛客运段“五朵金花”迭代记

从1973年“餐车四姐妹”到如今第三代“金花” 跨越半个世纪传承“海之情”

传承铁路红色基因
纪念青京列车开行72周年
1949.11.15—2021.11.15



“餐车四姐妹”展示昔日照片。

蜿蜒绵长的铁路线，连接游子回家的路，让遥遥相望变为近在咫尺；高速行驶的列车上，汇聚人间百态，将春运的欢聚离别定格为永恒的瞬间；车厢里忙碌的客运人员，把旅客冷暖看在眼里，用真情服务点亮每一次旅程。从1973年“餐车四姐妹”，到如今第三代“五朵金花”，青岛客运段跨越半个世纪的传承，惊艳了时光，温暖了岁月。昨天，记者走近“金花”，听她们讲述“海之情”。



第一代“五朵金花”。



第三代“五朵金花”宣誓。



三代“金花”代表合影留念。



晚报小记者走进青岛客运段。

“五朵金花”的标兵传承

2013年11月，中国铁路济南局集团有限公司青岛客运段创建“五朵金花”创新工作室。2014年1月，本报独家报道“五朵金花”值乘的首个春运。2018年11月，第二代“金花”光荣接班，迎接“复兴号”列车在青岛火车站的首发仪式。2021年11月，为纪念青京列车开行72周年，迎接2022年北京冬奥会志愿服务，第三代“金花”接过1973年“餐车四姐妹”的“传承之手”纪念雕像，完成了体现历史变迁的服务标兵传承。

第三代“五朵金花”都是来自青岛客运段北京动车队的90后。北京动车队队长王帅告诉记者，早些年青京列车上的工作人员都是“老黄牛”式的模范，作为一条受到多方重视的线路，最能代表列车人员形象且经验丰富的人员，会被安排在青京线路上。近年来，一批年轻有活力的列车人员成了一道亮丽的风景。

第一代“金花”的“花语”

2014年1月的春运，第一代“五朵金花”闪亮登场。她们继承了老一辈列车人认真负责的态度和默默奉献的精神，也给了旅客眼前一亮的服务体验。她们是“雪莲花”白俊来、“腊梅花”杨欢、“百合花”张京、“水仙花”王玉婷、“太阳花”丁悦，五位列车长以年轻的容颜、灿烂的笑容、温馨的服务，让旅途变得更加多彩。她们在家是父母的掌上明珠，踏上列车就要把旅客“捧”在手心，成为青京列车的“形象代言人”，像工装上特制的五朵花朵胸针一样精致耀眼。

身材高挑的白俊来是甘肃省临夏回族自治州人，她选择坚强纯洁的雪莲花代表自己。“十年前，我和家里联系，还要通过村口的一部电话来传递。如今家乡脱贫，家里的生活条件大大改善。”工作13年来，尽管父母没有坐过白俊来值乘的高铁，但她可以送千千万万的父母与家人团聚，心中依然觉得圆满，“看着列车运行速度不断提升，我为自己见证中国铁路发展而骄傲，为自己是一名铁路人而自豪。”

“腊梅花是每年在寒风中盛开最早的花，我觉得自己和它很像。”杨欢有一双水汪汪的大眼睛，她经常在列车上过春节，手机里存着不少特殊旅客的电话号码，这些旅客由于年龄或身体原因，乘车有诸多不便，每次乘车前，都会给杨欢打电话寻求帮助。

清新淡雅的百合花是张京最喜爱的花，她也很爱美。“她呀，只要一见人就提前化妆，头发盘得非常精致，一缕都不乱。”姐妹们俏皮地说。

爱笑的王玉婷是山东滕州人，她最喜欢水仙花，因为水仙花是在旧的花全部凋落之后，才重新开出新的花。

活泼开朗的丁悦是青岛人，1992年出生的她，是第一代“金花”里年龄最小的，她最喜欢乐观向上的太阳花。

第二代“五朵金花”庄严宣誓

2015年2月的春运，第一代“五朵金花”都当起了师父，带出了“五朵小花”。2018年11月，第二代“金花”从第一代“金花”手中接过“海之情”动车组印章，佩戴专属花朵胸针，一种荣誉感和使命感在心中油然而生。“作为青岛客运段‘五朵金花’的传承人，我将全心全意为旅客服务，在‘海之情’复兴号列车上，奉献我的全部力量。”2019年春运伊始，第二代“雪莲花”梁晓彤、“腊梅花”李沙沙、“百合花”于佳玉、“水仙花”高艺、“太阳花”庄弘扬，在列车旁庄严宣誓。

“雪莲花”梁晓彤是山东淄博人，说起2021年的国庆节，她历历在目。“每逢节假日，看到旅客们拎着大包小包往家赶，我肯定也会有点想家，会想妈妈。因为我总怕她孤单，她独自把我们姐妹俩抚养长大，平时都是独自在家。”梁晓彤当时很久没有见到妈妈了，妈妈也很想她，悄悄买了她值乘车次的火车票，想给她一个节日的惊喜。在工作人员的“掩护”下，直到列车终点站，妈妈才现身。“彤彤！”妈妈呼唤着女儿的名字，快步走上前去。“妈妈！您怎么来北京了呀。”

“来看看你呗。”梁晓彤和妈妈相拥而泣，这是当时从业八年的她，第一次在客流繁忙的节假日与妈妈团聚。

第三代“金花”挑起大梁

说起“五朵金花”，不能不说青岛客运段首个女子餐车服务组的“餐车四姐妹”。1973年，张爱君、赵锦青、矫瑞兰、盖秀美四人在青京四组组建女子餐车服务组，后称“餐车四姐妹”，开创青岛客运段餐车服务新时代，打破了青岛铁路历史上没有女子餐车服务组的纪录，她们敢吃苦、能奋斗的精神在北京动车队传承下来。

2021年11月15日，“传承铁路红色基因，纪念青京列车开行72周年活动”在青岛火车站广场举行。活动现场，“五朵金花”绽放第三代，“餐车四姐妹”将“传承之手”纪念雕像，交到了新一代“五朵金花”的手中。“安全之花”申晓燕、“高效之花”刘皓、“智慧之花”李季、“文化之花”杜程程、“美丽之花”闫妮，五位95后列车长接过“餐车四姐妹”的“接力棒”。新一代“金花”是各自列车上的“一把手”，在岗位上挑大梁。她们充满活力，朝气蓬勃，服务旅客耐心细致。看到旅客睡着了，会帮旅客轻轻盖上毯子，拉下遮光帘；与旅客亲切交流，不仅是声音温和，更用真诚的眼神拉近彼此的距离，“您一路辛苦了，给您泡杯茶，有什么需要可以找我”；用心对待每一位旅客，尤其受到老年旅客和儿童旅客的喜爱……

“为了让旅客上车之后看到明亮的车厢、整齐的陈设、可口的饭菜，列车长需要提前两个小时做准备工作。最早的车次凌晨4点多到单位，列车长带领大家进行常规的礼仪培训、应急演练培训和爱国主义教育，提前一个多小时到站台上接车，做卫生准备和备品陈设，检查设施设备，与司机、机械师等各个工种进行通讯设备和时间核对。所有准备工作都做好后，车站会按时检票。”杜程程谨记师父的指导，迎着朝阳踏上了新的繁忙春运路。

三代“金花”代表白俊来、梁晓彤、杜程程，曾一起登上山东综艺频道的国庆特别节目，以“三朵金花”的身份，合唱了一首《少年》，送给坚守在一线的所有铁路人，“愿在奋斗路上的大家，历尽千帆，归来仍是少年。”

“海之情”历久弥新

在青岛客运段荣誉室的陈列柜上，两块富有年代感的奖牌尤为引人注目。青岛客运段副段长李莉告诉记者，山东省第一趟进京旅客列车——青京列车，是一趟“红旗列车”。这两块奖牌是上世纪70年代，原铁道部为青岛客运段“红旗列车”颁发的。2000年，汇聚青京列车丰厚服务文化底蕴的“海之情”服务商标，成为拥有注册商标的“中国第一个旅客列车服务品牌”，“结束了中国铁路客运史上只有品种、没有品牌的历史”。2006年，李莉值乘的列车成为全国首趟“奥运宣传列车”。2008年，她以青岛地区奥运火炬手的身份，接力传递过奥运火炬。

晚报小记者曾多次受邀走进青岛客运段荣誉室，了解铁路的历史文化和精神传承；登上复兴号列车，体验优质服务；还曾接过李莉珍藏的奥运火炬，体验火炬传递的神圣。“海之情的商标，以飘扬的红旗、奔驰的列车和大海的浪花为设计主体，象征着红旗列车飞速前进。红旗体现了红旗列车的热情和家的温暖，一代接着一代始终不渝的奉献精神。五星既代表了星级服务，又是全路的明星列车标志。大海象征流动的家、流动的爱，代表了青岛客运人员开朗、宽广的胸怀。”李莉介绍说，岁月荏苒，本色不变，从最初的绿皮车到现在的复兴号，青客人始终牢记“人民铁路为人民”的宗旨，坚持旅客至上。2016年底，“海之情”被认定为“中国驰名商标”，这是对青客人精益求精工作态度 and 永不满足进取精神的最好褒奖。一代代青客人传承“海之情怀、家之温馨”，实现了队伍壮大与工作质量的全面提升。

观海新闻/青岛晚报 首席记者 张译心 摄影 颜笑 徐常青 宋新华