

从普速到高铁 从“鞋被挤掉”到带队冲锋

# 女列车长坚守“慢细稳”服务春运 15年

春运正酣，在铁路青岛客运段广州车队的学习室里，列车长暴苗苗为乘务员们召开春运动员会。“这是我经历的第15个春运了。此刻，又到了我们全力以赴、奋勇拼搏的关键时刻。”从乘务员到列车长，今年34岁的暴苗苗第15年服务春运，岗位变化了，但她始终牢记着师傅传承下来的慢、细、稳的铁路精神。

## 一趟服务需要整整三天

2011年，19岁的暴苗苗离开老家河北省邯郸市大侯仲村来到青岛，成为青岛客运段广州车队的一名乘务员。这是一趟普速列车，全程需要近30个小时，往返一趟车下来，需要整整三天。暴苗苗的第一个春运便是在这趟列车上度过的。

时隔多年，暴苗苗仍记得当年“盛况”：“那时候过年客流非常大，停站时门口全是人，门都关不上，需要往里使劲挤才能勉强关上门。过道、厕所都站满了人。印象最深的是大年二十八那天，我刚巡视了半截车厢，鞋就被挤掉了。”即使这样，每站一开车暴苗苗都要坚持出去巡视，收取垃圾、整理行李、打扫卫生、安全宣传，她说这样心里才踏实。

随着高铁开行逐年增加，暴苗苗也迎来新的发展机会。2014年，22岁的暴苗苗经过层层考试，成为青京线一名列车长，那是她到青岛客运段的第四个年头。

高铁列车长岗位责任重大，除了管理乘务人员做好服务工作，还要处置各种突发事件。这对于暴苗苗来说，是一个不小的挑战。“那时候我挺焦虑的，师傅告诉我三个字：慢——不慌不忙；细——认真细致；稳——果断沉稳。还说对待乘务员要先抓心再抓严，只有走进乘务员的心里，人家才会和你配合好完成工作”。多年来，暴苗苗一直记得师傅传下来的经验。



暴苗苗在服务中。

## 师徒传承坚守春运岗位

暴苗苗遵循师傅的教导，怀揣着对工作的热爱与敬业之心，为旅客铺就一段段温馨惬意旅程，成为铁路精神的传承者与践行者。暴苗苗师徒四代人犹如接力赛中的健儿，将使命与担当代代相传。他们在集团公司技术比武中携手并肩、奋力拼搏，屡获佳绩。

第一次经历春运，在值乘威海至北京南的高铁上，一位情绪激动的旅客找到暴苗苗，诉说自己刚满月的孩子患有新生儿幽门闭塞，吐奶严重，无法进食，去北京看病没有挂上号。暴苗苗体会旅客的心情，在给予宽慰同时，打电话给北京南站，辗转联系上北京儿童医院。列车到站后，救护车已在站台上等候。孩子爸爸十分感激，向暴苗苗下跪致谢。一个月后，孩子康复出院，孩子爸爸给暴苗苗寄来了锦旗，称她是孩子的救命恩



暴苗苗在巡视车厢设备。  
国铁济南局青岛客运段供图

人。这一刻让暴苗苗深刻体会到，服务工作是有生命的，它承载着希望，传递着感情，蕴含着温度。

24岁那年，暴苗苗通过集团公司技术比武，获得了转正资格，她第一时间给师傅报喜。曾担任广州车队列车长的周庆国，投身铁路事业已经25年，他每一次出乘，都一丝不苟地仔细检查列车的每一个角落，无微不至地耐心服务每一位旅客。他将青春岁月与满腔热

血，奉献给了铁路工作。如今，周庆国任职于指挥中心，他在小小监控屏幕前全神贯注，为旅客编织起一张无形的安全网，默默守护着铁路客运的有序与安全。

周庆国的徒弟杜旭光积极主动地学习全新服务理念，率先在列车上推行微笑服务。他亲自为旅客送水送饭，对老弱病残孕等特殊旅客的需求关怀备至。每逢列车晚点等突发状况，他总是第一时间出现在旅客面前，耐心细致地解释原因，并妥善安排后续事宜，赢得了旅客广泛赞誉。杜旭光又是暴苗苗的师傅，也将践行的精神传给了她。

## 如今她也成了“老师傅”

在值乘的青岛至北京南的高铁线上，暴苗苗始终默默奉献。春日，沙尘突袭，暴苗苗组织乘务员加强车厢清洁工作，贴心地为旅客递上温水，并反复叮嘱做好防护措施；盛夏暴雨如注，她密切关注行车安全，及时向旅客通报晚点信息，用耐心和温情安抚旅客们的焦虑情绪；金秋客流高峰来临，暴苗苗在拥挤的车厢中穿梭忙碌，帮助旅客安置行李、协调座位；寒冬暴雪纷飞，面对列车晚点的困境，她为旅客送去热水与食物，积极协调各方资源，竭尽全力让大家安心。

在自我提升的道路上，她不仅专注于完善自身，还带领班组乘务员一同学习业务知识，共同制定目标，鼓励大家拼搏进取。在她的悉心培养下，第四代列车长窦雯茁壮成长。暴苗苗时常提及师傅传授的宝贵经验——“慢、细、稳”，这句教诲如同一盏明灯，深深影响着暴苗苗，也让窦雯时刻铭记于心，在工作中始终保持戒骄戒躁的态度，脚踏实地做好每一项任务。在暴苗苗的支持与鼓励下，窦雯在技能竞赛和后备列车长考试中脱颖而出，均斩获第一名的佳绩。

青岛晚报/观海新闻/掌上青岛记者  
徐美中

# 夜行上万步 给列车驱寒保暖

记者探访动车组“打温人” 他们彻夜不眠确保列车设备不冻不僵状态在线



打温守护动车组运行。国铁济南局动车段供图

站台，一趟列车一晚上需要多次“点温”，一晚上下来步数轻松上万。抬手点温、低头记录这个简单动作，机械师们每天晚上就要重复上百遍。

据介绍，对8节车厢的短编列车“点温”一次需要十来分钟，16节长编则需要20分钟左右。列车分别停在不同的

一直忙碌到晨光熹微。每两小时一次巡检、一遍又一遍测温、一轮接一轮记录，循环往复，彻夜不眠，不敢有丝毫松懈。

为了精准把控作业节奏，做到不漏一车、不误一时，他们随身带着一张密密麻麻的“明白纸”，上面清晰记录着每列动车的停放股道、计划打温时间、重点注意事项。深夜里寒风刺骨，脚步却一刻不停，一晚上奔波3万多步，是他们守护平安最真实的情景。

当城市沉入梦乡，大多数人还在温暖的被窝中酣睡，动车存车场里依旧灯火点点、身影穿梭。打温人手中的手电筒，像寒夜里一只只微光闪烁的萤火虫，虽不耀眼，却在漆黑的股道间格外坚定。这一束束微光，照亮了车厢的每一个角落，照亮了冰冷的设备管线，更照亮了万千旅客奔赴团圆的平安路。

这群平凡的打温人，日复一日地坚守，在寒风中默默付出，用责任抵御严寒，用专业守护安全，用温情点亮归途，让旅客踏上列车的那一刻，都能感受到提前备好的温暖与安心。

（青岛晚报/观海新闻/掌上青岛记者  
徐美中 通讯员 吴华鹏 邵帅 董京麟）

春运大幕开启，客流持续攀升，打温人的担子也随之加重。为了保障每一组动车安全过冬，他们每人每天要负责6至7组动车组的防寒打温任务，从夜幕降临