

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发动会。“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,成为青京线路一名列车长,那是她到青岛客运段的第四个年头。

高铁列车长岗位职责重大,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立功技术比武,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路上,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

本报2月9日讯 在铁路春运保障中,“打温”是一项关乎安全和温暖的关键作业。冬日深夜的动车存车场内,一列列动车组静静停靠在股道间,在低温中面临着严峻考验。当气温跌破冰点,动车组供水管路、制动系统等精密部件极易受冻结冰,一旦出现问题,不仅影响列车正常开行,更会影响旅客出行体验。这样的严寒时刻,一群地勤机械师,彻夜穿梭在股道与车厢之间,成为春运里最温暖的“夜行人”,为列车驱寒保暖,为旅客守护归途。“人怕冷,动车也‘怕冷’。”济南铁路局青岛动车段动车组机械师夏逸聪用朴实话语,道出了打温作业的重要性。

机械师们手持红外温度计,在车厢内逐车逐点测温,重点盯控电茶炉、卫生间水管等易冻部位,细致排查每一处隐患。他们的核心任务,就是通过循环巡检、升弓供电、空调控温,将车厢温度稳定保持在18℃以上,确保列车管路不冻、设备不僵、状态在线,让“钢铁巨龙”血脉畅通、活力满满。

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



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。

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

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眠,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)