

春运路上,五朵“金花”如是开

“旅客女儿”“临时妈妈”……青岛客运段第四代“金花”服务团队织就春运温暖风景

2026年春运已经拉开帷幕,在铁路青岛站站台上,一列列复兴号整装待发。国铁济南局青岛客运段列车长王婷婷站在车厢门口,微笑着迎接旅客,肩章上的路徽在阳光下闪闪发光。她是青岛客运段北京动车队第四代“金花”服务团队中的“凌霄花”,今年春运期间,她与其他4位“金花”姐妹——吕玲玉、王婷、于红艳、王艺凡,共同织就着千里铁路线上的温暖风景。

四代传承的五朵“金花”

2013年11月,青岛客运段北京动车队“金花”服务团队应运而生。列车长杨欢、张京、白俊来、王玉婷和丁悦成为首批“金花”,她们把梅花、百合花、雪莲花、水仙花和太阳花作为形象代表,寓意着在工作中发扬坚韧不拔的毅力、顽强拼搏的决心和刻苦努力的精神,为旅客提供更美好、更优质、更便捷的服务。

随着北京动车队“金花”的迭代发展,如今已从第一代“金花”发展到第四代。每一代“金花”成员,都有自己专属亮点和服务秘诀。2024年11月15日,在青京列车开行75周年纪念活动上,第四代“金花”的5位姑娘走到了一起:王婷性格开朗,于红艳热情温暖,吕玲玉业务精湛,王婷婷多才多艺,王艺凡心思细腻。

“一开始觉得压力很大,‘金花’不仅是美誉,更是沉甸甸的责任。”王婷回忆道。为了不负这个称号,她们自创“金花服务法”:一个微笑、一声问候、一杯热水、一份提醒、一路关怀。这些看似简单的服务细节,背后是无数次演练和改进。

于红艳是组里的“温暖之花”,因为温暖的服务多次获得旅客的好评;吕玲玉熟练掌握服务技能,也参与过服务标准的制定;王婷婷自学英语和简单的手语,服务外籍和听障旅客游刃有余;王艺凡则擅长调节车厢气氛,总能及时安抚旅客焦躁情绪。

高铁上的“临时妈妈”

“各位旅客,前方到站是济南西站,有在济南下车的旅客请提前整理好随身物品。”春运期间,列车广播里,王婷婷的声音温柔而清晰。这样一句简单的提示,背后却很有讲究。“广播时既要让旅客听清楚,又不能打扰休息的旅客。音量要适中,语速要平稳,关键信息要重复。”王婷婷总结出一套广播的“黄金比例”:语速每分钟120字,关键信息说两遍,重点词语加重音。

一次,于红艳巡视车厢时发现一位老年旅客反复调整座椅角度,面露难色。她立即上前蹲下身来,轻声询问:“阿姨,是不是座椅不太舒服?我帮您调整一下。”原来老人腰部有旧伤,无法久坐。于红艳便拿来备用坐垫和靠枕,又协调调换到一个空间较宽的座位。一路上,她每隔一小时就会过来问候一番,为老人添热水,扶她上洗手间。下车时,老人拉着她的手说:“姑娘,你让我想起了我女儿。”

这样的故事,在“金花”的乘务生涯中数不胜数。她们的服务箱里,总是备着创可贴、充电线、老花镜、儿童玩具等物品,看似不起眼,却总能在关键时刻解



国铁济南局青岛客运段北京动车队第四代“金花”服务团队。



“金花”服务团队迎来春运时刻。

旅客燃眉之急。

2025年大寒节气那一天,G206次列车从青岛站开出后,吕玲玉发现一位小女孩独自坐在车厢连接处哭泣,她立即上前询问,但女孩摇头不语。吕玲玉拿来温水和饼干,陪她一起坐下。“姐姐,我害怕。”良久,女孩终于开口说话。原来她因与父母争吵,独自乘车去外地找外婆。吕玲玉一边安抚女孩,一边通过她提供的电话号码联系上了心急如焚的父母。在征得同意后,吕玲玉安排女孩在济南西站下车,由车站工作人员护送她到外婆家。

“高铁上,这样的‘临时妈妈’角色我们经常扮演。”吕玲玉说,“列车是一个流动的小社会,乘务员不仅要提供服务,更要有洞察旅客需求的敏锐和给予温暖的意愿。”

“金花”成员们还总结出“重点旅客服务法”:对商务旅客——轻声细语、不扰少问;对老年旅客——主动搀扶、耐心解释;对儿童旅客——多加关注、适时提醒;对外籍旅客——微笑服务、肢体辅助。

建微信群服务老年旅客

“现在的旅客需求更加多样化,仅靠传统服务方式已经不够了。”王婷坦言。“金花”不断探索服务创新,推出多项特色服务。

她们创建的“老有所托”微信服务群,已成为常出行老年旅客互动的重要平台。群里不仅为坐火车的老年旅客及时提供帮助,更完善了老人从上车到出站的“无缝式衔接服务”。一次,一位老年旅客在群里询问如何在青岛转车,王艺凡立即回复了详细的换乘方案,还附上了地铁线路图和出租车候车点。针对儿童旅客,她们根据这些年热度较高的“研学”活动,利用车厢空间开展铁路知识小课堂,王婷婷也是一位“共青团号”列车长,传播爱路护路小知识成为了她的“拿手一课”。

“创新不是为了标新立异,而是为了让服务更贴心。”于红艳说。她设计的“行李防滑卡”解决了行李架上物品滑落的问题;她的“婴幼儿临时护理台”创意,让带婴儿出行的家长赞不绝口。

/延伸/

每天半小时微笑练习 列车上度过7个春节

“别人团圆的时候,往往是我们最忙的时候。”王艺凡说,入行8年,她有7个春节是在列车上度过的。

“心里感觉最对不起的就是家人。”吕玲玉的女儿年纪很小,常常抱怨妈妈不能像其他小朋友的家长一样陪她出去玩。有一次,吕玲玉在列车上接到女儿的电话,“妈妈,今天我和姥姥在电视上看到你了,你什么时候回来看我呀?”挂掉电话,吕玲玉在乘务室里偷偷抹泪。但家人的理解和支持,成了她们坚持下去的动力。

为了保持最佳状态,“金花”有着严格的自律:每天练习微笑半小时,对着镜子检查仪容仪表;熟记数百个车次的到发时间;每周进行一次业务学习;每月开展服务心得交流。“服务工作看似简单,实则是一门需要不断钻研的学问。”吕玲玉说,她自创的“高铁客运服务细节100问”在同事中广泛流传。

如今,“金花”已不仅仅是一个称号,更是青岛客运段北京动车队新时代“红旗列车”精神的传承者。她们带出的10多名徒弟,大多已成为业务骨干。“金花精神正在新一代高铁乘务员中传承。”青岛客运段负责人介绍,以“金花”为原型创作的服务标准已在全段推广,带动了整体服务水平的提升。据统计,一年多来,“金花”服务团队成员值乘的列车旅客满意度全车队最高,收到表扬信136封、锦旗38面。

“高铁缩短了时空距离,而我们要拉近的是心与心的距离。”王婷婷说,“让每一位旅客带着温暖踏上旅程,就是我们最大的幸福。”列车疾驰,划过夜空,如同一道流动的暖光,照亮旅途,温暖人心。

本版撰稿摄影 青岛早报/观海新闻记者 吴冰冰 通讯员 王瑜