

日行3万步! 巡视高铁车厢30趟

列车长范海伦创新使用眼勤、口勤、腿勤的“三勤工作法”温情守护春运千里旅途

早报2月6日讯 春运首日清晨,青岛站寒风凛冽,G950/G947次列车长范海伦在站台间穿梭忙碌,一句句叮咛融入晨曦微光。这趟刚调整运行图、贯通南北的列车,载着归心似箭的旅客驶向杭州。车厢内,她脚步不停——细心守护独行老人安全抵杭,一天步行近3万步,巡视车厢30余趟。今年春运,她与无数铁路人一样,用温情服务在寒冬中铺就一条温暖归途。

从“走得了”转变为“走得好”

“先生您注意列车和站台间缝隙,小心踏空!”“旅客们,一定要带好自己的小朋友。”2月2日5时50分,检票口的旅客陆续乘坐扶梯进入站台,G950/G947次列车长范海伦热情地扶助车门口旅客乘车,用目光扫视着各个车门口乘降组织情况,不时地使用对讲机进行工作提示。6时04分,G950次列车全列旅客乘降完毕后,范海伦干脆利落地联控司机关闭车门,G950次列车在欢快的音乐中缓缓驶出青岛站台,向千里之外的杭州驶去。

2026年2月2日至3月13日,今年春运全国铁路预计发送旅客5.39亿人次,同比增长5%。2026年列车运行图调整后,原G284次列车更改为G950/G947次列车,途经山东、江苏、上海、浙江的多个城市,全程往返经停29个车站,运行2538公里,是南北方经济流动、人才交流的“高架桥”和“快速路”。

G950次列车是国铁济南局青岛客运段在春运首日较早开出的列车之一,范海伦十分重视,一刻不敢松懈。11年前,她怀揣梦想,成为一名“动姐”,先后担任过列车员、业务员、广播员、列车长,历经动车组列车、复兴号列车、智能复兴号动车组等多个车型的迭代升级,历经纸质车票到电子客票的沧海桑田,见证着旅客出行从“走得了”转变为“走得好”时代巨变,传递着高铁出行愉悦舒心的



列车长范海伦(右)搀扶重点旅客下车。

情绪价值。

“今年春运与往年不同,调图工作的帷幕刚刚落下,春运的号角已然吹响,我必须认真对待,做好部署,全力以赴确保列车运行安全平稳。”范海伦说。

2月2日凌晨5时,范海伦早早地来到派班室等候,班组职工到达后,组织开展出乘会,检查仪容仪表,分配值乘车厢,逐人进行健康询问和重点提示,确保工作有序进行。5时40分,她带领乘务员整齐列队在青岛站接车。

照料独行老人安全抵杭

列车开车后,速度逐渐攀升,沿途的村庄、铁道旁的树木迅速从眼前滑过,寒风吹拂着树木四处摇摆,格外清冷。此时车内的温度维持在26℃,旅客们或是在座位上休息,或是戴着耳机听音乐,显得十分惬意。

范海伦快步走进车厢,熟练地整理着行李架,对行李架上的行李进行确认

固定,轻轻取下旅客背包外侧的水杯,放在旅客座位前的网兜里。“聪聪,车厢里打瞌睡的旅客较多,记得逐个提醒。”“徐姐,洗手台的擦手纸记得多次少量地投放,不要影响旅客使用。”她巡视车厢时,逐个检查卫生间、备品柜等,及时提示班组同事。范海伦表示服务不仅体现在表面上,更体现在细节里,只有从细枝末节处开始注意,才能让旅客感受到我们满满诚意。

10时45分,G947次列车停靠在徐州东站,范海伦热情地迎接旅客乘车,逐个对重点旅客进行安全嘱托。当她扫视站台时,视线里出现了一名颤颤巍巍的老人独自推着行李箱,缓慢地向列车走过来。“叔叔,我帮您拿吧,您的车票在哪个车厢……”她上前接过旅客的行李,询问旅客情况,引导旅客向车厢走去。

开车后,范海伦来到老人所在的8号车厢,查验车票,询问老人乘车出行的原因和情况,经了解,老人已接近80岁,此次是去杭州看望孙子,由于怕耽误孩

子正常工作,并没有提前告知孩子。考虑到老人的身体状况,出于安全考虑,范海伦在征得老人同意后,与老人的孩子进行联系,告知老人乘车信息、到站时间,并约定好提前联系车站让孩子进站接车。她为老人送上温水,并将毛毯轻轻搭在老人腿上,嘱托乘务员加强关注。每站开车巡视,她都会特别关注老人的动向,询问老人是否需要使用卫生间,及时为老人进行订餐等,做好各项服务。

13时39分,G947次列车驶入杭州东站,到站前,范海伦提前联系车站和旅客家人,约定好下车位置,并将老人提前引导到车门口等候下车,避免上下旅客拥挤受伤。列车停稳后,她亲手扶着老人下车,将老人交给前来接站的亲属,随后在车站工作人员的协助下,快速出站返回家中。

“三勤工作法”守护春运旅途

春运期间,各地人口流动较多,老人、学生、儿童乘车次数明显增加。为了做好重点旅客服务,范海伦在落实好春运便民措施的基础上,根据实际情况提炼总结出“三勤工作法”,即眼勤、口勤、腿勤。通过观察旅客的穿着打扮和精神状态,及时判断旅客需求,精准为旅客提供服务,不断增强旅客的体验感。除此之外,她还提前准备了服务名片卡、列车行李卡片、静音耳塞等服务用品,便于旅客随时取用。

21时52分,G948次列车缓缓驶入青岛站,在列车停稳后,范海伦与乘务员们分别在车门口立岗送别旅客。青岛至杭州的G950次线路分为G950/G947次、G948/G949次,共计两个车次,当天往返于山东青岛至浙江杭州,往返需要接近15个小时,一天下来,这趟车要接送几千名旅客前往目的地,列车长范海伦要巡视车厢30多趟,步行接近3万步。

(青岛早报/观海新闻记者 吴冰冰 通讯员 翟祚瑜 摄影报道)

莱西140场活动打造“文化新春盛宴”

涵盖文艺演出、民俗展演、体育健身、文旅消费等七大类

精彩登场,以动感街舞彰显青春活力,为节日注入时尚气息,与市民游客共赴充满获得感的新春之约。

民俗文化盛宴唤醒记忆

传统民俗是春节的文化根脉。腊月期间,莱西市图书馆举办第八届迎新送福活动,组织书法家现场挥毫,将福字、春联送到市民手中,传递新春暖意。

元宵佳节,莱西市将在王府井购物中心举办第四十五届元宵节灯谜会,邀市民共品传统文化之美。店埠镇元宵节糖球会、产芝大集等活动同步举行。

3月1日上午,2026年元宵节秧歌彩车巡游将在莱西市人民广场盛大启动,队伍沿城市主要道路行进,各镇街、单位组织秧歌队与彩车参与,现场同步设置特产展销区,让民俗与烟火气相融。

水集街道在福顺德故楼打造“故楼时光邮局”,融合红色记忆与新春期盼;马连庄镇举办“春聚马连·潮集贺岁”春季海洋大集暨秧歌展演,新增腰鼓表演,邀群众共舞迎春。

全民健身热潮焕发活力

健康过节渐成新年俗,莱西市以多元赛事点燃运动热情。春节期间,体育活动精彩纷呈:2月7日至8日举办第一届乒协杯乒乓球单打比赛;3月,全国拳击俱乐部联赛总决赛将登陆市体育中心体育馆,后续还将陆续开展体彩杯台球赛、羽毛球联赛、市长杯小篮球联赛等赛事。莱西市马拉松协会在莱西湖组织10公里测试赛、5公里亲子跑,倡导全家齐运动。望城街道在草化山推出春季徒步、采摘及摄影比赛,让运动与自然相伴。

水集街道吉米星际乐园、南墅镇胶东大院打造冰雪乐园,举办冰雪嘉年华活动,推出雪地摩托、雪圈、香蕉船、无动力滑板、碰碰球等戏雪项目,解锁冬日欢乐新体验。

消费惠民乐享全城惠购

节日激活消费活力,莱西市以特色

活动点燃市场热情。2月17日,第十二届糖球会在吉米星际乐园启幕,以糖球为核心IP,融合美食、游乐、冰雪与年俗文化,打造沉浸式冬日嘉年华。月湖广场同步开启“莱”聚月湖·“西”味迎春美食嘉年华,一南一北双会场联动,让市民尽享舌尖盛宴。

各镇街联动推出年货、海洋大集;水集街道在月湖步行街举办“莱西年味·月湖迎春”民俗文化旅游消费季;姜山镇与河头店镇联合举办南北联建年货大集;日庄镇、河头店镇、夏格庄镇、院上镇、南墅镇等分别举办特色大集,展销农特产、非遗产品,提供一站式年货采购便利。

崔子范美术馆“齐韵薪传·大朴归真”艺术展,展期至4月22日;莱西市博物馆推出“盛世金石拓片展”“翰墨雅赏·书画文房”展,展期至3月18日,为节日增添艺术底蕴。

河头店镇开展“智创未来·少年先行”冬令营,让孩子近距离接触人工智能;在水集街道天津路社区公益放映《南京照相馆》等电影,丰富群众文化生活。

(青岛早报/观海新闻记者 康晓欢 袁超 通讯员 魏康)