

青岛客运段动车队：用“海之情”让爱一路同行

“美丽的动车我的梦……我的爱和你一路同行。”青岛客运段的《高铁之歌》这样唱道。在人们的眼中，高铁乘务员衣着光鲜、形象亮丽，每天往返于不同的城市间，让人向往。然而，人们并不知道在他们光鲜的背后是每天奔波的汗水和辛酸的泪水。

春运期间，青岛客运段北京和上海两个动车队秉承青岛客运段“海之情”服务理念，将旅客利益放在首位，用热情服务旅客，让旅客时刻享受细心服务带来的温暖，感受来自青岛的大海般的情谊。不过工作中，她们也经常会遇到一些逃票拒不补票、甚至无理取闹的旅客，她们只是希望旅客能够理解她们的工作，积极配合一下，很多时候，委屈都是自己默默承受。



相关链接 “五朵金花”与“海派十三钗” 共同服务春运

今年春运期间，青岛客运段上海动车队13个青春靓丽的“90后”姑娘组成的“海派十三钗”与北京动车队“五朵金花”组合首次共同服务春运，赢得了旅客一致好评。

据了解，从去年春运开始北京动车队着力打造春运特色服务，五位列车长放弃自己的休息时间，义务到高铁列车做志愿服务。“五朵金花”又带出了“五朵小花”的徒弟，共同在春运期间向广大旅客服务。

“我们的十位年轻车长，业务素质都非常过硬。”北京动车队党总支书记矫智瑛表示，今年春运期间，十位车长集思广益发了许多便于服务旅客的小方法，提高了旅客的乘车舒适度，深受旅客认可。

为了提高服务品质，给广大旅客提供一个舒适的乘车环境，青岛客运段上海动车队在今年春运期间首次打造了“依海浪花”组合，由13位“90后”车长组成的“海派十三钗”用她们的青春活力、优质服务感染着每一位旅客。

上海动车队党总支书记刘永刚告诉记者，跑车乘务员采用“轮班休息制”，不允许请假，春运期间一旦出现问题，都是由“海派十三钗”顶上。除了普通的列车咨询服务外，今年春运期间，都有舞蹈功底的“海派十三钗”利用休息时间，在列车上多次为广大旅客表演了精彩的舞蹈，深受旅客喜爱。



不少列车长主动放弃自己休息时间，到车上为旅客进行志愿服务。

文/本报记者 沈振片/青岛客运段 供图

“站着排头不让，扛着红旗不放”

3月13日上午9点02分，青岛至天津西的G172次列车，由青岛站平稳驶出。1-2号车厢的乘务员韩亚慧来回在车厢内走动，登记旅客到站信息，询问旅客是否需要帮助。

因为乘务员有限，通常韩亚慧一个人要照看两节车厢，忙的时候甚至还要照看三节。在韩亚慧忙碌的同时，G172次列车列车长林芝，正在一节一节地巡视车厢。

“您到站下车时告诉我一声，我帮您找一个轮椅，这样方便老人家下车。”林芝告诉5号车厢的一位特殊重点旅客的家人，在车上有什么事尽管找她。座位上一位头发花白，身形瘦削的老人正趴在前部座椅的隔板上休息。“谢谢车长，给你们添麻烦了。”老人的女儿告诉记者，老人今年86岁，半身瘫痪，现在眼睛也不好，有了车长的照顾，他们非常方便，“很细心，很贴心。”

“老人属于我们的重点特殊旅客，我们必须照顾好。”列车长林芝说，像老人这种重点旅客每趟车都会遇到，照顾好他们是她的职责所在。除了要照顾重点旅客外，每次巡视车厢，林芝和乘务员还要查票、整理旅客的行李，以及打扫车厢卫生，客流量大的时候根本忙不过来。“因为高铁速度快，我们经常还没巡视完车厢，车就到了站了。”林芝说，她们的工作节奏非常快，根本不是人们印象中只是外表光鲜亮丽。

2014年7月份，跑了十年普通列车的林芝被调入北京动车队，成了一名高铁列车长，虽然是一名老车长，但刚刚来到高铁车队，她还是感到了一丝不适应。相比之前的普通列车，林芝发现高铁列车长并没有自己之前想象那样轻松，虽然工作环

境好了，但身上的压力也大了。“高铁的服务要比普通车更加细致，而且车队里要求更严格。”林芝说，在北京动车队里，高标准、严要求是对车长和列车员最基本的要求，她们每个人都不敢有一丝懈怠。

林芝说，虽然工作节奏快，但她们北京车队里每一个车长对自己的要求都更加严格，正如青岛客运段北京动车队党总支书记矫智瑛说的那样：“站着排头不让，扛着红旗不放。这是我们北京动车队的精神传统，也是我们工作的动力。”

“北京动车队和共和国同岁，已经有66年的历史了。”矫智瑛说，为了能更好地服务旅客，车长们发明了许多服务方法，“旅客的利益高于一切一直是我们的传统，每个人都在工作中践行这个理念。”

发着高烧 一天跑车20个小时

2月27日正月初九，连续跑了三天的青岛客运段上海动车队列车长宋兆晖，要在这条线路上继续跑一天临客。这一天的客流量异常多。

早在前一天，宋兆晖在跑车时，便已经发觉自己发烧。2月26日下午，完成当天跑车任务的他并没有立刻赶往医院，而是直接返回宿舍，吃了退烧药便睡下。第二天，他还要继续跑烟台至济南的临客，因为怕耽误春运工作，高烧的宋兆晖没有向单位请假。“如果我请假了，别人就要多跑几趟，何况春运期间大家都是满负荷工作。”宋兆晖说。

2月27日当天，宋兆晖要跑的临客是即墨北和济南，烟台之间的套跑，最早的一班列车是早上6点55分由即墨北始发。由于烟台地区没有动车所，所以由烟台地区始发的高铁列车都要由青岛早上空跑到即墨北站，宋兆晖便要 and 列车一起从青岛北站先赶往即墨北站。

当天凌晨3点，宋兆晖便早早地起床，因为还没退烧，他感到整个身体一点力气都没有。5点24分，空送的列车从青岛北站驶出，一路上宋兆晖除了向班组成员交代当天的工作任务和注意事项，他尽量少说话，“一点力气都没有，想攒点力气。”6点43分，空送的列车到达



▲青岛客运段列车长服务外籍旅客。

即墨北站，十分钟后，他们将开始一天的忙碌。

6点55分，宋兆晖值乘的即墨北至烟台的D6097次列车正点开出。这一天，宋兆晖要由即墨北跑到烟台，再由烟台返回济南，到了济南后，要马上折返烟台，最后一趟是由烟台返回即墨北，到达即墨北已是21点25分，之后他们要立刻返回青岛。“那天每趟车都超员，人太多了。”宋兆晖说，因为人多任务重，在车上他连想自己是否烧退的时间都没有。

“当你把所有的精力都放到一件事上后，身体的不舒服也就感觉不到了。”宋兆晖说，晚上从即墨北回青岛的路上，身体突然放松，他感到整个身体都要垮了。晚上11点，跑了20个小时，顺利完成了临客任务的宋兆晖才回到家，这时他已经连续在外跑了四天的车。

次日一早，坚持不下去的宋兆晖才跑到医院打了吊瓶。

像这种连跑三天，再加跑一天20个小时的临客任务，是青岛客运段上海动车队的许多车长都经历过的魔鬼行程，22岁的列车长崔潇清，是他们当中出了名的“女汉子”，这种魔鬼行程，她一个人便跑了两次。“我打了开头，又收了尾。”崔潇清说，这在工作中都很平常。

春运中经常承受各种刁难委屈

在平时的工作中，高铁列车长除了快节奏以及高强度的工作外，还要面对来自一些旅客的抱怨甚至是谩骂。

刘梦雪是青岛客运段的一名“90后”车长，像她这样的“90后”车长在青岛客运段的车长中要占到95%以上。“我们这里的姑娘虽然都很年轻，但个个非常优秀。”上海动车队党总支

书记刘永刚说。

在平时工作中，刘梦雪每天都过得十分紧张，查票、照顾重点旅客、检查行李、巡查车厢危险物品，一趟值乘下来，就是十多个小时。“回到家就想躺下，在车上根本没有坐的时间。”刘梦雪说。在平时高度劳累的工作中，刘梦雪和她的同事有时还要忍受个别旅客的无礼行为。今年春运期间，刘梦雪值乘的G189次列车上，三个年轻女孩的行为，让她们受了一肚子的气。

刘梦雪说，这三个女孩上车后便开始嗑瓜子，并将瓜子皮吐到过道上。刘梦雪发现后，便提醒她们座位上有垃圾袋，请她们帮忙维护车厢环境，然而让刘梦雪没有想到的是，这三个乘客依然旁若无人地把垃圾扔在地上。

“她们丢一次，你就扫一次，直到她们不好意思。”发现劝告没有作用后，刘梦雪便嘱托乘务员及时清扫，希望能引起她们的注意。然而，这种方法还是没有成功，反倒是让乘务员感到十分委屈。“感觉她们根本不尊重我们的工作。”回想起这事，刘梦雪至今还觉得委屈。

“我们不能跟她们起争执，这是我们的工作要求。”作为高铁乘务人员，刘梦雪和同事们必须尽量和旅客沟通，然而许多事情她们沟通的效果不是很好，有时反而被旅客投诉服务态度差。

“我们多数已经习惯了。”刘梦雪说，这就是她们的工作，光鲜背后有很多苦涩不为人知。不过，刘梦雪很希望广大旅客在平时乘坐高铁的时候，能够体谅她们的工作，积极配合检票工作和高铁环境卫生的维护，“旅客满意，对我们的工作认可了，我们会觉得一切都是值得的。”刘梦雪说。