

济南客运段高速动车队：

“泉韵”列车 温暖旅客回家路

2015年春运期间,高铁以其速度快、环境好、服务好的优势发挥了重要的作用。“列车有终点,服务无止境,齐鲁情未了,泉韵显真情。”济南客运段高速动车队的齐鲁情·泉韵列车品牌,细化对旅客的服务,注重服务每个细节。列车长赵震说:“旅客满意的服务才是最好的服务,旅客的评价才是最真实的评价。”让高铁列车成为展示山东人热情好客、崇尚礼仪、忠诚质朴形象的窗口,所有高铁列车长和乘务员都是这样践行的。在济南铁路局的春运中,“泉韵”品牌成了高铁列车上一道亮丽的风景线。

本报记者 沈振

急旅客之所急

2月6日,2015年春运开始的第三天,此时春运回家的脚步已经悄然加快。中午12点由青岛驶向广州南的G275次列车,平稳地停在合肥站。

“合肥站客流量一定很大,估计开车后车就满了。”还未下车,列车长宋辉就给记者打了预防针。目前合肥是多条铁路线的交汇处,同时也是省会城市,客流量较为集中,尤其是目前每天合肥往武汉方向只有G275次列车停靠在合肥站,其余的高铁列车都停在较远的合肥南站,这使得这趟车在平时客流量就比较大。

列车停稳后,车门缓缓打开,下车的旅客并不是很多,下车后旅客慢悠悠地朝出站口晃着。与此同时,通过检票口的旅客便把站台上方的连接通道挤得满满当当,拖着大包小包的旅客挤着电梯往下走,刚下电梯的旅客,便着急地向车厢两头飞奔而去。虽然列车在合肥站停靠长达16分钟,但刚通过检票的旅客都小跑着寻找各自的包厢,怕自己上不了车。12点10分,通过检票口的旅客依然络绎不绝地下来,不少旅客拖着行李箱,从楼梯口一路小跑下来,12点14分,距离开车仅有2分钟,检票通道上还有零星的旅客在往站台上飞奔,下到站台后慌忙寻找着自己的包厢。

“先上车,注意安全。”列车长宋辉对还在站台上的旅客大声喊着。

12点16分,列车准时从合肥站驶出,此时车上到处是忙着收拾行李的旅客,先前还有很多空余座位的包厢也都已经满座,就连之前空荡荡的餐车也挤满了没座位的旅客。

列车刚驶出合肥站,一位年轻女子满头大汗地跑到刚刚回到餐车的车长宋辉面前,着急地说:“我钱包什么都落在了合肥站进站口,我现在身上一分钱都没有了。”说着说着眼前这位女子的眼泪在眼眶里不停地打转。

“别急,有我在。”宋辉一边向这名女子询问,一边安慰她。宋辉询问后得知,这位叫李萍的女子,因为怕赶不上火车,在过安检机时不小心把装有2100元现金的小包落在安检机上。“求求你了,一定要帮我找到,我现在连家也回不了了。”李萍不时向正在跟合肥站联系的宋辉哭诉着。

“是合肥站吗,我是G275次车长,我车上有位旅客将钱包落在合肥站安检机处,请帮忙查找一下。”在等待合肥站回信的同时,宋辉说,现在像李萍这种情况的乘客他们几乎每趟车都能遇到,有丢东西的,甚至还有将孩子落在站台的。“你能想到的意外情况,我们几乎都经历过。”

“我们现在春运服务有着自己的要求,其中有一条叫快速接力,就是跟踪查询旅客丢失的物品。”宋辉所说的是今年春运期间济南客运段高速动车队开展的“泉韵”服务品牌中的一条。现在每次出来,宋辉都会对照着服务手册来要求自己的工作。

“东西找到了。”电话里合肥站的工作人员向宋辉反馈着,在一旁的李萍听到后长长地舒了一口气,一再表示感谢。



▲济南客运段高速动车队推出的“泉韵”服务品牌。



▲悉心照顾乘坐高铁的老年人乘客。



▲服务残疾人旅客。



▲给列车上发烧的小朋友量体温喂药。

▼通过列车上广播在旅客中寻找医生旅客,为犯病的旅客检查身体。



幼吾幼以及人之幼

宋辉所说的“泉韵”服务品牌,不仅有帮助旅客寻找丢失的物品,还要对特殊旅客多一分照顾等多条要求。现在在济南客运段高铁队里,和宋辉一样所有的高铁列车长和乘务员们都在践行着这样的服务理念。

2月9日上午10点45分,由上海虹桥开往荣成的G457次列车从济南站驶出,在16号车厢,一位身穿蓝色羽绒服的男孩独自坐在靠窗的位置,身边并没有家长的陪同,这引起了乘务员的注意,随即乘务员向车长赵明晓汇报了此事。“男孩看起来也就十多岁。”得知小男孩一个人后,赵明晓立刻上前询问他家长在哪里。

赵明晓询问后得知,小男孩叫王若凡,今年10岁,前两天刚放寒假,因为妈妈上班没有时间,便让他自己一个人回平鲁看望姥姥。“我一个人可以的,我都10岁了。”王若凡拍着胸脯向车长赵明晓说。“一个10岁孩子自己坐车,家里人肯定会有所担心的。”在核对车票信息后,放心不下的赵明晓随即给孩子的舅舅打电话,告知对方孩子已经上车,并嘱托孩子家长列车的车次和到站时间,让他千万不要错过时间。

安顿好王若凡后,赵明晓再次嘱托他,在车上别到处走,有什么事先找乘务员。“毕竟孩子才10岁,我们必须照顾好,万一出什么问题,后悔都来不及。”赵明晓说,春运是乘客回家的路,也是考验他们工作能力的一条路。中午,放心不下孩子的赵明晓又来到王若凡所在的包厢,得知王若凡还未吃饭后,赵明晓立刻让乘务员拿来一份盒饭。“幼吾幼以及人之幼吗!”赵明晓说。

下午2点20分,列车即将到达牟平站,赵明晓又来到王若凡这里,帮他准备好行李,以免他不小心落下东西。乘务员何文静又细心地帮他拉上拉链,这可把王若凡开心坏了。“我回济南时还要坐这趟车!”王若凡大声地对赵明晓说。

到站后,赵明晓将王若凡交给车站工作人员后又嘱托一定要将孩子送到家长手里,“我们要对每一位乘客负责,这是我们工作的职责。”赵明晓说。

相关链接

“五多”服务七种便利
让旅客感受家的温暖

2015春运期间,济南客运段高速动车队广泛开推广“泉韵”品牌五多服务法,努力提高服务质量,让乘客在车上能够感受到家的温暖。

五多服务法即:多备一招细心想,根据每趟列车客流变化提前准备服务预案;多走一步留心看,注意观察旅客需求;多问一句细心访,主动倾听旅客意见;多看一眼细心讲,及时发现劝阻旅客不安全行为;多助一把细心帮,倾力帮助旅客解决困难。

在开展五多服务法的同时,列车上还提供7种便利,尽可能解决旅客在旅途中遇到的困难。一、列车护士站,广播医药急救服务;二、爱心陪护重点旅客关切帮扶陪护;三、应急服务,提供百宝箱各类方便小用具;四、百灵问询,列车沿途疑难问题答询;五、安全提醒,人身安全警示天气预报;六、移动银行,车补票款现金转账服务;七、快速接力,旅客遗失物品追踪查询。