

## 从西直门站到北京西站

# 036 精神传承半个世纪

中青报 中青网记者 王璐璐

“干客运也不难,就是要手脚勤快,眼里有活儿。1月15日,北京西站036候车室的一个吉林小伙子金艳慧接到求助电话后转身告诉记者,他要赶紧带上轮椅去越南广场,帮一名刚做完手术、腿上钢钉还未拆除的旅客上车。拿行李、过安检、直达直梯处,距离停止检票仅剩两分钟,金艳慧将旅客安全送上车厢、放好行李,与列车员做好交接。他的衬衣已经湿透,旅客和家属连连鞠躬道谢。”

春运期间票额紧张,不能让乘客错过列车,希望能早点回家过一个团圆年,累一点儿没什么,能让他们踏踏实实回家就好。金艳慧说,2023年春节将是在北京西站度过的第七个春节。

这样的暖心时刻每天都在北京西站发生。036候车室的工作人员平均每天接送特殊重点旅客300多人次,高峰时400多人次,每人每天步行约10公里,穿梭于各个候车室、站台之间,为出行不便的旅客提供帮助。

### 打造春运双一流

送别时,旅客的一句“新年快乐”,让一直在忙碌的036候车室值班员李文君心头一暖,这是她作为值班员第一次服务春运,也是第一次以这样的方式收到新年祝福。

以心换心,付出就会收获快乐,这

也是我们036候车室的服务态度。虽然工作压力大,但也更有年味了,仿佛又恢复到从前的繁忙景象。今年是李文君在北京西站工作的第五年,相比过去几年,她明显感受到今年的客流大幅增长。

春运开始的那天,北京西站的乘车旅客数量逐步攀升。最近几日,日均客流量达到10万人以上。

李文君介绍,036候车室的春运服务目标是打造双一流,即出行环境一流,重点服务一流。

春运期间,036候车室客运员们面对疫情丝毫不敢松懈。候车室地面、座椅、卫生间、母婴室定时消毒;担架、轮椅等设备实行一客一消毒制度;在南北二楼大厅12306服务台配置老花镜、针线包、红十字急救药箱、AED等设施,并在取票处、卫生间等向旅客提供免费消毒液,方便有需要的旅客随时取用;要求常开职工对乘车旅客严格按照一米线排队检票,确保旅客不近距离接触,为重点旅客提供一个安全的候车环境。

为特殊重点旅客提供接送站服务专用的轮椅、担架,设置重点帮扶区,对年纪太大无法久坐、手术后无法坐立的旅客提供可躺式座椅,对不会使用智能手机网络购票的老人,在售票厅开设无障碍敬老慢窗口,为老年人提供购票、咨询、12306网站注册等服务。我们会根据现场需求,补充大厅服务台引导人员,面对面、手把手为旅客办理业务。向前一步走,做好服务外延,解决脱网旅客实际需求。李文君说。

### 当年铁道部长暗访036

036候车室源于20世纪70年代客运服务员李淑珍的胸牌号。她35年如一日,如亲人般对待旅客,收获一致好评。为了发扬李淑珍的服务精神,北京西站成立了036爱心候车室,专为重点旅客提供服务。

旅客们寄到铁道部表扬036号客运员的信件越来越多,这引起了时任铁道部部长李森茂的好奇,这个036号客运员真的有旅客们夸得那么好吗?于是,他前往西直门站(北京西站)找到036号客运员李淑珍,对她的服务进行暗访。

同志,我急着要回赤峰,买票时才发觉钱包丢了,你说这可咋办啊?看着眼前这位老人着急求助的样子,李淑珍泡了一碗加了鸡蛋的方便面端过来:您甭着急,这大中午的,您还没吃饭吧?随后,她转身买了一张去赤峰的火车票,递给眼前这位素不相识的旅客,您赶紧回家吧,等啥啥时有钱了也有空了,就再来还我吧。

暗访让李森茂深受感动,要求全路客运系统向036号客运员学习。

李淑珍退休后,她把036号胸牌和服务旅客的经验传给了她的徒弟宋敬娟,宋敬娟又把036的服务客运经验带到了北京西站。随后,第三代036客运员胡宗英接替了宋敬娟,继续以诚心待客、热心服务、真心助人、实心爱岗的036精神为旅客服务。

就这样,036精神绵延不断,代代相传。

### 从一个人到一支队伍一套标准

从最初一个人到一个群体,036候车室的服务面越来越广,服务的旅客越来越多,服务标准也越来越高。

在候车室,记者看到了可操作式双人电动轮椅。在夜间空闲时段,专职客运员操作电动轮椅在候车区巡视,遇到行动不便的旅客第一时间提供帮助。

我们候车室将现代化元素融入服务标准,既减轻了客运员工作强度,又提高了接送重点旅客速度。李文君介绍,036候车室一直在积极探索创新型服务模式,创建了一条龙服务法、重点旅客登记法、追踪服务法等多种服务方式,打造了哺乳室、儿童娱乐区、重症旅客候车区等功能候车区,研发了电动轮椅,购进了升降式担架、AED急救站等设备设施。不仅如此,036候车室的带头人王琳娜还制订了《036岗位作业规程》、仪容仪表、服务礼仪、语言规范等一系列规范措施,带领班组成员在服务礼仪、沟通技巧、双语教学、急救技能、AED设备的使用等多方面加强学习,提升本领。

036候车室还开通了036爱心电话、北京西站公众号、爱心微博,提供多样化的咨询和预约服务。同时,与西站地区管委会、地铁、公交合作,打通旅客爱心服务的最后一公里,方便旅客舒心出行。

036候车室现有定员64人,平均年龄26岁,是一支专业、年轻、专注、有梦想的队伍,他们用热情和真诚的服务温暖每一位旅客,036这个数字也成为北京西站爱心传递的代码。



春运期间,太原铁路公安处团组织青年民警为旅客提供周到服务,让旅客有更好的出行体验。图为民警在发放反诈宣传资料。

### 三代王家湾人：

## 青春身影在燕山深处闪光

□ 刘卓仑 刘孟楠  
中青报 中青网记者 王璐璐

1月14日6点30分,天还未亮,燕山深处、桑干河畔的一处院子里,灯火通明,轻微声响映衬着黎明的寂静。中国铁路太原局集团有限公司大同工务段王家湾线路车间的17名青工伴着清晨的闹钟开启了服务保障春运工作的一天。

王家湾线路车间维修队班长白琳是青年中的优秀技术骨干,吃过早饭,他带着几个人路一年来的大学生来到工具房,检查上道作业所需的工具。他指着摆列整齐的工具有和青工们说:道尺、弦线、检查锤,别看这些工具小,检查线路全靠它们。青工孟宇边点头边校验手中的道尺。白琳仔细检查着上道作业所需的螺栓机、捣固机、撬棍等工具,没有问题他才放心。

王家湾线路车间承担着大秦铁路138公里至166公里间的线路设备维修保养任务,虽然只有短短的56公里,但层峦叠嶂的山脉和连绵不绝的峡谷让大秦铁路经过这里时形成了桥隧相连的独特奇观,其中隧道11座、桥梁20座,桥梁隧道占车间管辖线路总长的82%,还有12%的大长坡道。除了自然条件艰苦,王家湾还有个最大的特点,就是所有的大型机械都无法进入这里,也就是说从1988年大秦铁路开通至今,王家湾每一寸钢轨的施工任务几乎全靠大家用最原始的方式肩扛、手抬、背驼来完成的。青工白琳说。

7点30分,青工们随着作业班一同坐车到达大秦线空车线K152+000m处,开始上道前的班前安全教育等一系列准备工作。

9点30分,调度命令下达,白琳带领青工们进入隧道开始今天的天窗点施工作业。隧道内一片漆黑,即使戴上头灯,能见度最多也只有10米,青工们身穿厚衣,头戴棉帽,利用好每一分每一秒,对线路设备进行维护保养,保障春运运输安全。他们有的弯腰用道尺检查线路几何尺寸,有的趴在钢轨上侧身检查钢轨的水平、高低,还有的用捣固机、突突突地修整线路。

施工作业时,几乎不到10分钟就有2万吨的重载列车通过,这些大列就像巨大的活塞一样,推动着隧道内的空气剧烈流动,隧道温度瞬间降低,青工燕鹏飞说:寒风刺骨的那种冷,感觉可能这辈子最冷的时候就是在这儿度过的,但一想到能为春运尽一份力,心中就涌着一股暖流。风裹挟起一道道煤屑沙尘猛烈地吹打着他们的身体,让人睁不开眼、站不稳脚,甚至连呼吸都极其困难。青工李世杰说:这些煤屑打在身上、刮在脸上,就像沙尘暴一样。

12点天窗点毕后,青工们走出护网摘下口罩,彼此瞧瞧都笑了,因为他们脸上全都蒙上了一层煤灰,黑黑的脸上只有牙是白的。第一次看到这样的自己时,青工燕鹏飞忍不住自拍了朋友圈,大家都说我看起来不像铁路工人,反而像下井矿工。3个多小时的天窗点,他们的眼睛、帽子上都结了霜,汗水打湿了棉衣。

施工后坐车返回车间的时候,首先

# 多乘一体 团支部为 共青团号 列车赋能

□ 唐荣彬 廖炳达  
中青报 中青网记者 杨宝光

1月14日,农历小年,漂泊在外的人们,怀揣着对团圆的期盼,陆续踏上归家的旅途。

这趟车客流量比较大,大家一定要加强安全提醒。2号车有重点旅客,注意好交接和服务工作。11时35分,共青团号G2913次列车长周超敬简单说明春运注意事项后,便带着大家在车门处迎接旅客上车。

G2913次列车是今年中国铁路南宁局集团有限公司团委首次以共青团号命名的复兴号动车组列车设备,承担本次列车乘务工作的团员青年平均年龄不过27岁。

周超敬是南宁客运段高铁车间的一名列车长,从事客运工作8年,春运于她而言并不陌生。但以共青团号列车长的身份参加春运还是第一次,她感受到了沉甸甸的压力。列车出发前,她早早就做好了功课,查阅沿途天气状况、客流等重点事项。

11时48分,南宁东站,人群中有一位手拄拐杖、提着行李的中年女士缓步走来。列车长周超敬看到后立刻快步迎上,一边询问她的车厢、座席,一边接过行李搀扶她到8号车厢入座、放置好行李,并指定乘务员提供重点服务。

G2913次列车全程运行3小时59分,运行过程中周超敬需要立岗引导旅客乘车、整理行李架、查票补票、帮扶老幼,一直在车厢里走动,没有固定时间吃午餐,常常忙到连喝水上厕所的时间都没有。

列车从贵港站开车不久,周超敬巡视到4号车门时发现一名提着行李的中年妇女站在门口焦急地四处张望。怎么了?有什么能帮忙的?姑娘,我是去贵港的,不小心坐过站了,现在怎么办?周超敬耐心安抚旅客告知转乘车次,帮助旅客返回贵港。

为了更精准地服务旅客,G2913次列车还成立了高铁旅客列车多乘一体团支部,将团支部职能与值乘流程、团员义务与岗位职责、作用发挥与优质服务相融



2023年春运,高铁旅客列车多乘一体团支部正式运行,他们平均年龄27岁,为保障旅客的平安、有序、温馨出行坚守岗位。

合,发挥最大管理效能,为旅客出行提供安全优质的服务。

列车监控室内,南宁车辆段的随车机械师全栋伟坐在控制台前聚精会神地盯着列车运行状态。他仔细查看显示屏上的各种数据信息,监控供电、牵引、制动等系统的状态。动车组运行中,每两小时就要进行一次全列巡视作业,每30分钟要通过监控屏监控动车组运行及设备工作状态,确保动车运行安全。全栋伟指着显示屏说着,每次停站时还要全神贯注地盯着监控屏,时刻准备着处置车门突发故障。

小全,5号车厢一名旅客的手机卡在座椅下面拿不出,需要帮忙处理一下。16时48分,对讲机里传来了列车长的声音。了解情况后,全栋伟立即带上处置工具赶赴现场,在确认手机掉落位置后,他熟练地拆除座椅垫,取出手机。

周超敬介绍,共青团号值乘人员都是从各单位挑选出的业务能力突出、工作标准规范的团员青年,值乘期间,我们都统一佩戴团徽、亮明身份。

G2913次司机,G2913次列车请关门!G2913次司机明白。11时52分许,列车长周超敬手持对讲机联控值乘司机黄星涂。

这一天,对于南宁机务段司机黄星涂来说也是特别的。11年前,他刚参加工作,觉得工作流动性强,生活不便,曾有辞职的想法,然而,一件件偶然的小事让他逐渐打消了这个念头。那时恰好除夕放假回家,身边的入经常会同他一些铁路上的故事,在柳州学习时,师傅跟他讲起全国青年文明号柳州机务段3263号青年机车组奋斗的故事。此后,他便打消了辞职的想法,全心全意投入工作。

黄星涂努力、踏实工作,2021年荣获第八届广西铁路职工职业技能竞赛动车组司机全能第五名,被评为集团公司全局技术能手。春运前,经过层层选拔,他进入共青团号青年司机队伍,担任共青团号G2913次列车春运首日的值乘任务。作为共青团号的司机,我深感觉自己肩负的责任很重,我一定会用心开好每一趟车,把旅客安全送达目的地。黄星涂说。

每一支队伍都是一面旗帜。1992年至今,国铁南宁局共青团号列车已经与旅客相伴30个春运。今年春运,除G2913次共青团号列车外,南宁机务段、柳州机务段、南宁供电段等单位的6辆机车、接触网作业车开启共青团号设备创建,以共青团号创建为契机发挥示范表率作用,投入春运的安全保障。

### 京铁青年志愿服务队：

## 迎接新年的诸多 第一

特意在大厅来回走,熟悉车站的布局。

作为负责人,马泽雯尽可能照顾好每一位同学的感受。这次活动不仅使我的假期变得更丰富多彩,也感受到了社会的温暖,更多了一份耐心、细心和责任心。志愿服务期间,马泽雯时常收到一声谢谢或一点点赞,此刻我相信,我们彼此的心里都是温暖的,我也充分体会到了基层工作人员的不容易,这将会是我人生旅程中重要的一课。

### 北京丰台站首次迎来春运

今年,北京丰台站迎来第一个春运。一天早上4点50分,北京丰台站志愿者史兴芳正在服务台值班,一名男子气喘吁吁地跑来告诉她,同伴崴脚了困在车站外的南广场,而列车马上就要开了。由于路程较远,时间紧张,史兴芳赶紧推着轮椅和他一起朝南广场奔去。安检、检票、开直梯,两人一路小跑,终于在开车前的

最后一刻把乘客送上了车。

真是多亏你们的帮助,我工友才能回家和家人团圆。看到工友顺利坐上了回家的车,这名男子一直对史兴芳表达感谢。他和工友是常年在北京务工的筑路工人,为了省点路费舍不得打车,一大早骑着电动车顶着寒风带着工友赶了20公里路才来到丰台站。

听到乘客再三感谢,22岁的史兴芳有些不好意思,她既开心又温暖。今年是史兴芳做志愿者的第六年,也是不能在除夕与家人团聚的第六年。

能够帮助这些有需要的乘客顺利回家过年,我内心很满足。史兴芳希望自己的服务能让乘客们感受到北京的温暖。

这几天的客流量是平时的两倍,除夕的前两天会迎来春运的高峰期,对乘客、对志愿者,我们都尽全力做好各项后勤保障工作。北京西站丰台客运车间团总支书记杨晓露告诉记者,自春运开始,车站团委在站内常

态开展志愿服务活动,在进站口、综合服务中心、12306服务台、候车区等关键地点设置了志愿者岗点,志愿者们主要负责巡视和引导,第一时间为旅客解答咨询。

为了帮扶一些行动不便的旅客顺利的上下车,12306服务台备有充足的轮椅和担架,志愿者们也参与到其中,为这些有需要的特殊旅客提供免费的爱心接送站服务。

疫情期间,北京西站丰台客运站除了为志愿者们提供N95口罩、手套、防护面罩、免洗消毒凝胶防疫用品,保障他们在岗期间的疫情防控安全,还为志愿者们提供单独的间休室,附近有热水器有卫生间,方便休息,做好餐饮保障、发放保温杯,确保志愿者们有热饭吃、有热水喝。

### 224名应急后备志愿者 准备就绪

铁路北京局集团公司团委相关负责人

介绍,为全面做好2023年春运期间青年志愿服务工作,铁路北京局集团公司团委联合北京城市学院招募储备常规志愿者700名。在岗青年志愿者全力为老年旅客提供进站、候车、检票、乘车等提供一系列陪护式暖心服务,实现站车交接、站外衔接一条龙,畅通老年旅客出行最后一公里。

为应对突发情况,今年,北京铁路局在集团公司所属各单位招募了224名应急后备志愿者,并安排专职团干部在北京各大客运站做好志愿者后勤保障等工作。

这些应急后备志愿者都是其他站段的休班青年,这也是铁路北京局首次储备应急后备志愿者。铁路北京局集团公司团委相关负责人介绍,我们主要是根据时间和服务地点进行分类,地点主要包括北京各个客运站。因为临时客流变化,在春节前一周客运人员工作的压力比较大,目前,已经启动了在北京朝阳站服务的志愿者帮助车站缓解压力,服务时间为1月14日-20日。

在北京西站,除了铁路北京局集团公司协调的20名青年志愿者,车站还发挥团员青年作用,成立了以新入职的青年为主的春运志愿服务和从15个团支部召集组成的140人的青年突击队。



冬日的早晨,太原铁路大同工务段王家湾线路车间维修队青年在进行线路整修作业。