

春运，因高铁而变

□ 彭贵阳 曾勇

翻开全国春运画卷，1987年以广州民工乘火车返乡潮为标志，正式开启了中国铁路春运。而从上世纪90年代开始，以铁路春运为主要对象的全国春运，逐渐成为春节期间全国关注的重大民生。20多年来，广东一直是春节前后农民工流动的源头和终点。广铁春运因此成为了反映全国春运的晴雨表。今年春运，广铁因为有10

条高铁参与，出现了历史性的拐点：高铁运量首次超过普铁。铁路春运由此步入高铁时代。广铁集团是全国最早由高铁担当春运任务的铁路局之一。2010年是高铁“首秀”春运之年，全国仅有2824公里高铁投入运营，而广铁集团占到一半以上，当年高铁运量仅占广铁总运量的2成。2015年春运，在全国

1.6万公里高铁参与春运的背景下，广铁有10条2888公里高铁齐发力，春运启动至3月6日，高铁已运客1770万人，首次超过了广铁总运量的5成。今年春运，不仅在广州，全国各重点地区春运格局同样发生了变化，重心都在向高铁站倾斜，高铁发送量均超过普铁，春运秩序也明显好过往年。短短几年，铁路春运经历了

了从棚车、绿皮车到空调车再到高铁运客的完美蜕变；短短几年，高铁由春运的配角荣升为主角，推动铁路运能最大限度提升；短短几年，日趋成熟和完善的高铁网络，在拓展旅客返乡路的同时，正不断改变着春运旅客的出行习惯，乘车方式与旅途体验。持续30多年的中国春运，因为中国高铁网络的不断健全，已经出现了历史性的拐点，高铁成为铁路运输第一主力。我国在羊年迎来了高铁春运元年。

李克强总理在今年的政府工作报告中指出，今年铁路投资要保持8000亿元以上，新投产里程8000公里以上。因此我们相信，随着铁路建设不断铺开，我国高铁网络将不断健全，中国春运将步入更安全、更快捷、更舒适的高铁时代。

用心弹奏“售票交响曲”

□ 黄文力 陈妙云

“传奇姐姐，你伤口都还没愈合，怎么就上班了？”3月5日一大早，汕头火车站售票房内，这位因工作十多年来从未有过旅客投诉而被同事笑称为“传奇姐姐”的售票员，正是曾静华。一个月前，她才在医院开刀做完肌腱切除手术。由于血糖偏高，术后伤口的恢复缓慢，但想到春运人手紧张，她不顾医生和家人的劝阻回到了岗位。

提前30分钟到岗，是她素来的习惯，利用这段时间了解一个班的售票概况，做到心中有数。对于不同类型的旅客，曾静华会用不同的方式与之交流：“急躁型旅客容易激动，别计较他们的冲动言语；活泼型旅客喜欢通过聊天来打听车票信息，可以主动向他们介绍联程票、回程票信息；稳重型旅客深思熟虑，只需将重点重复一下即可；敏感型旅客自尊心强，好猜疑，想象力丰富，一旦产生误会难以平息，此类旅客我们尽量言简意赅。”

笔者观察曾静华的作业流程，只见一问一答没有半点停顿，短短十几秒，一张票即打印出来。“虽然要不停地跟旅客说话，可还是不敢喝太多水，怕上厕所耽误售票。”在她说话抬手的瞬间，记者看到她灵巧的双手在键盘接触处竟然磨出薄薄的茧片，十指飞舞，一曲动人的“售票交响曲”随之流淌。

视频传递三代情

□ 王威 马鑫

“看到啦，看到啦，我见到我爷爷了！”军军在视频里看到“近”在眼前的爷爷高兴地手舞足蹈，同时还摇晃着拿在手上的一幅水彩画，这是他在幼儿园里画的一幅全家福。

“老伴，快来看，我看到军军了。”老王由于思孙心切，在新年以来第一次见到孙儿，他像老小孩似地瞪大眼睛盯着屏幕捧着双手对老伴说道。

老王全名叫王万春，是长沙车辆段一名老职工。儿子大学毕业后在青岛安家。为保持经常联系，他的儿子就在网上给老王购置了一台电脑，于是，祖孙三代的感情专线就搭建了起来。可由于老王忙于春运，一直没时间去朋友组架，直到元宵那天才与孙儿完成了第一次视频聊天。

王万春坚守在这个岗位上已经有三十多年了，有二十多个除夕夜都在岗位上和同事们一起过。他的儿子常用“孙子无人照看”为由，要老王放弃工作到青岛共享天伦之乐，可每一次老王都“不领情”，用他的话说：“虽然我是爷爷辈了，但我可正当壮年呢！”刚关掉视频，简单地吃了两口汤圆，他就坐在老伴絮絮叨叨的“埋怨”下披上雨衣，向火车站走去。这一整天，他都在站台上和轨道边度过，有时作业空间狭小，冷风一吹，冰凉的雨水就顺着脸上的皱纹钻进衣领，顾不得打个冷颤，便继续挂挂机车。

第二天下午下班前，老王在待客室里坐着休息的时候，拿出了自己孙儿的照片，他自言自语道：“军军，爷爷想你哟，等明年退休后，我们就跟你画的一样，天天在一起……”

助残服务提升春运温度

□ 冯琳 莫平

“我在酒店看新闻时，知道火车站的助残热线，便试着拨打了，没想到铁路的服务这么好！你们的服务好暖心！”3月5日15:40分，在衡阳火车站2站台K1160次列车5号车厢门口，56岁的残疾旅客李金山坐在轮椅上，紧紧地握着车站工作人员刘斌的手表达谢意。

刘斌是衡阳火车站“雁之情”服务队成员。今年春运衡阳站成立了60人组成的助残服务队，并开通了2路助残热线，旅客只要拨打电话，便有专人提供购票、进站、上车、出站等帮扶服务。同时车站内设立了“爱心服务区”，准备了担架、轮椅、拐杖、行李车等供旅客免费使用。“春运期间，为了帮助行动有困难的旅客，我们管内衡阳、永州、郴州、耒阳、祁东、祁阳6个湘南车站均开展了助残服务。”衡阳车务段党委书记张岳军介绍，该段结合湘南三座城市的特点，在衡阳、郴州、永州三大站成立“雁之情”“福之窗”“舜之爱”助残服务队。春运以来，湘南三大站助残服务队已帮助残疾旅客91人次，收到旅客18封感谢信和8面锦旗。

“365”工作法铺就温馨回家路

□ 阳莉

“老人家，如果您没有买到坐票，请到餐车‘爱心台’就座。”3月6日，深圳东至成都东的K1092次列车上，列车长吴茜将一名80多岁的无座老人带到餐车“爱心台”，这是专门为重点旅客设置的座位。

今年春运，东莞东客段创新服务方式，在全段7个车队58个班组推行“365”客运服务工作法：树立“三种服务理念”——旅客至上，用心服务，真诚待客；创新“六项服务方法”——嘴巴甜一点，微笑多一点，手脚勤一点，眼睛亮一点，耳朵灵一点，心更细一点；提供“五项服务项目”——“爱心哺乳室”“贴心便民箱”“细心中国结”“真心服务台”“热心微信平台”，倡导全体员工全年365天为旅客提供安全、便捷、舒适服务。同时，该段还为春运24对固定和临客列车统一配备“便民药箱”和急救包，以及手机充电器、针线包、指甲钳等常用旅客用品。

东莞东客段党委书记徐晓辉向记者介绍，“365”客运服务工作法针对特殊旅客的个性需求，创造性地提出人性化措施，让旅客体验宾至如归的回家感觉。

“旅行七件宝”温暖旅客心

□ 刘伟 曾波

“车长，您提供的遮光眼罩效果太好了，一路上我睡得很香，谢谢啦！”3月6日14时40分，G84次列车抵达北京西站，1号车厢旅客段红燕下车前，特地与列车长易晓霞打招呼，感谢她提供的温馨服务。

遮光眼罩、充气枕、充电宝、耳塞、扑克牌、儿童积木和拼图玩具，这是易晓霞针对高铁乘车旅客的不同需求，特地自费为车班购置的“旅行七件宝”。参加工作12年来，易晓霞一直把“细”“实”当成搞好客运服务的秘诀，从旅客的细小需求中寻找服务上的突破，用实在、实用的

服务方法温暖旅客旅程；为了适应高铁新时代，两年前，她还考取了礼仪培训师。“旅客需要什么，我就有针对性地提供什么。”从高铁旅客平日需求的物品中，易晓霞精心挑选了需求量大

的7件物品，为车班配置了5套“旅行七件宝”。“G84次列车全程运行5小时40分，旅客如果想休息，戴上遮光眼罩后，睡眠质量会大大提升；像儿童积木和拼图玩具，我们主要是考虑到春运期间儿童乘车人数多，积木和拼图能为孩子们旅途增添欢乐……”谈起“旅行七件宝”的功效，易晓霞如数家珍般地娓娓道来。

“微博女王”拓展服务新空间

□ 刘雯 贺祺琛

“有困难，找王娟”，春运期间走进广州南站东进站平台就会看到这六个蓝色大字，在白色“爱心驿站”旁边几米高的指示牌上闪闪发光。

广州南站设立的“爱心驿站”，15名平均年龄25岁的工作人员，每天人均服务旅客1500余次，成为了旅客的好帮手。一天，突然有一个“南站知多少D”微博在网络迅速走红，博主坚持每天发布一个微博，将南站的功能区分布、服务内容及时向旅客公布。登陆她的微博，可以全面了解广州南火车站地铁分布口、亲情电话分布和使用方法等便民信息，得到众多粉丝好评点赞，转发和评论。这名

神秘的博主就是“爱心驿站”服务员王娟。王娟有一个黑色笔记本，密密麻麻地记录着“爱心驿站”和旅客的小故事——帮旅客找回失物、帮行动不便的旅客上车、帮旅客找到失散的亲人……

“王娟，我的名字叫高。太谢谢你们了，没有你们的帮助我昨天就回不来了，下次我到广州来请你们吃饭啊！”王娟掏出手机打开这段留言甜蜜地说，当时我只留了那个送车手的号码，想着平安送高上车后给他一个交代。谁知高辗转从朋友处得到我的电话号码后，特意发来信感谢我。“其实我也蛮感动的，她让我感受到每一个善行都是爱的传递。”

海岛栈桥“守护神”

□ 刘雯 陈梅

粤海铁路栈桥，穿越琼州海峡将海南岛与大陆紧密连接在一起。负责栈桥作业的粤海铁路轮渡南港栈桥班长麦鸿华，人称海岛栈桥“守护神”。

3月5日早上8时许，铁路栈桥载着哈尔滨至海口Z111列车，缓缓向南港驶来。34岁的麦鸿华一会儿站在栈桥上面，一会儿走进中控室观看数据。突然桥面有一丝倾斜被他捕捉到，拿起对讲机：“注意，栈桥坡度较大，请各站点密切关注！”转身跑回中控室，把坡度值调整在-5至-10之间，“栈桥一端悬浮在海上，随着海平面变化无常，所以栈桥的

坡度值也时刻在变化。”工作十年来，麦鸿华早已练就了凭肉眼目测耳听就能准确地判断出栈桥的坡度值是否正常的绝活。

对讲机响了，“麦班长，1号墩桥面不动了，找不到故障点！”桥面不动意味着不能调整栈桥坡度，列车就无法进岛。麦班长一听，赶到1号墩动力站，先打开设备柜检查二次回路的软启动没有问题，略一思考，随即查连轴器、拆油泵、换连轴器、装油泵、试机……行云流水一气呵成，前后不到10分钟，栈桥恢复升降。9时许，栈桥平稳地架在轮渡上，Z111列车正点踏上海岛向海口站驶去。

废品中“淘”出1400万

□ 彭贵阳 谭石平

3月6日6:30，怀化机务段何双宁已在一台入库检修的机车上紧张地查找故障。仅有成人中专学历，何双宁却荣获“擅长技术能手”“湖南省十佳知识型职工”称号，擅长处理机车电子电器疑难杂症，被称为“科技达人”。

在平凡的岗位上，何双宁实现了自己的人生价值。他结合现场实际，探索出“拆拼维修法”，解决生产难题60多项，获聘广铁集团机车电工“首席技师”，被称业界的“大哥”。几年前，我国第一代电力机车超期服役多，电子设备老化比较突出。为解决这一难

题，2005年他研制出“便携式电力、内燃机车整流元件参数测试仪”等改造项目，每年可减少更换整流元件约100个，仅此一项节约成本30余万元。

随着机车设备的转型，何双宁的技术革新也不断“升级”。26年来，何双宁累计完成电子插件板、转向架控制板、稳压触发板、车顶绝缘装置、彩色显示器、机车视频维修等重要攻关成果64项，已累计为企业增收节支1400余万元，实现了从“拆拼维修”向系统性改造电子装备的华丽转身。

高铁隧道“地下工作者”

□ 曾勇 邓志诚

广深港高铁狮子洋隧道全长10.8公里，设计时速350公里，三次穿越海洋，是国内里程最长、建设标准最高的第一座海底铁路隧道。近日，笔者走进狮子洋隧道，亲身感受了隧道内“地下工作者”的艰辛。

隧道内常年潮湿，相对湿度平均为93%RH，全年平均温度在20℃-30℃之间，越往里走，空气湿度越大。“深圳供电段深圳北高铁供电车间副工区长陈彪说，由于隧道内空气盐分浓度高，空气对流差，列车经过隧道时，空气中的灰尘、盐分容易附着在高压供电设备上引起放电。为了确保高铁列车顺利通过海底隧道，需要每15天对隧道内的供电设备进行一次巡视，每2个月进行一次设备脏污清扫。

为了减少花在路途的时间，作业人员进狮子洋隧道使用了电动自行车。从隧道口到达中间位置需骑五十分分钟左右，全程将近两个小时。“每次作业前必须保证电动车电量充足，一旦电量不足或爆胎，需脚踩或推着走，会无谓地消耗作业人员的体力。”陈彪对笔者说。

由于海水的腐蚀，隧道壁表皮容易出现氧化脱落，造成粉尘多。正在进行检修作业的电力线路工人们个个都是蓬头垢面，戴着口罩，一身粉尘。每一颗螺丝都是用扭力扳手进行紧固，体力消耗很大。“作业时间一般都是从夜晚十点多到凌晨五六点才结束，长时间的作业对大家的身体都是一种很大的考验。”陈彪说。

“信息化”春运看广铁

□ 彭贵阳 阳莉

为了进一步满足旅客的信息需求，让旅客及时、准确地获取出行资讯，2015年春运，广铁集团通过完善“12306”客服系统，升级“广州铁路”官方微信及推出APP客户端等措施，全力打造“信息化”春运。

据统计，今年春运，广铁通过12306网站发售车票占比75.7%，同比增加25.4%；通过手机客户端发售车票同比增加9.7%。不少旅客反映，今年的12306网站比往年好用多

了，手机客户端的购票体验也有所改进。

今年春运，“广州铁路”官方微信再次改版升级，进一步完善各项功能，新增“列车时刻表”“正晚点查询”“候乘信息”栏目，与车站显示屏同步实时更新，还提供长沙南站乘车攻略，让初到长沙南站的旅客也能快速找到目的地。此外，今年春运，广铁还推出了全国首个铁路移动客服中心——“广州铁路”APP手机客户端，为旅客提供全新的“掌上服务”。



3月6日，广州南站动车检修二班班长刘亚平正与同事调试动车组技术数据

高铁女“网管”

□ 梁瑞 邓选艳

3月6日上午，笔者来到长沙南高铁通信车间网管工区进行探访。推开工区大门，数名职工整齐地坐在14台电脑上，正对京广高铁湖南段传输、动环、视频等通信设备进行实时监控。利用工作间隙，记者采访了这些高铁女“网管”。

“网管是高铁通信的中枢神经。它监控高铁线上的所有通信设备，一旦发生告警，就要立即通知通信工区共同处理，以确保高铁通信安全畅通。”工段长红梅介绍说。“一工作起来就是24小时，上班精神要高度集中，高铁所有天窗作业都要到后半夜，

到了凌晨，大伙工作更辛苦。”刚下夜班的裴俊芳眼睛微肿，脸上写满疲惫。

“于我们这行，最重要的就是责任心，一旦操作失误或者出现告警没有及时发现，就会导致通信系统故障，影响高铁运输安全。”留着一头利落短发的副工长长青抢过话头。

在整个采访过程中，网管工区的电话铃声此起彼伏，整个区域工作气氛十分紧张，这些高铁女“网管”们总是不停地忙碌着，但背影像得格外美丽。

90后检车“医生”易秋静

□ 曾勇 陈香君

对广州车辆段90后检车“医生”易秋静而言，春运只是比平常更为繁忙的一段时光。笔者3月5日见到她的时候，她正在广州客技站给列车“体检”。

车轮、轴箱弹簧、纵向牵引杆……工作中易秋静要认真检查列车的每个部件，检车锤不断提起落下，就像啄木鸟在为大树查找

虫害。一天下来，光走路就要走12公里，检车锤敲击车下部件有万余次。“春运工作时间相对延长，有时候觉得很辛苦，下了班双腿麻木到没有感觉了，吃饭拿筷子手都会颤抖。坚持一段时间后已经适应了。”易秋静自豪地说。

今年春运是易秋静经历的第三个春运，

由于春运期间加开车多，检车员平均每天要对十余列客车进行检修，工作量比平时多了60%。这个家在武汉的90后小伙子去年刚领了结婚证，双方父母希望他们在今年过年回家乡办婚礼，易秋静也早早请好了婚假。但春运班组人手严重不足，易秋静没多想就决定延迟办婚宴。“老婆很支持我的工作，她说硬要我回去了，我也不会安心，她还帮我做了岳父母的思想工作。”提起新婚妻子，不善言辞的易秋静露出了幸福的笑容。

“任性”的铁路信号工

□ 戴昊君

“荆康，深圳东站内下行线V型维修天窗调度命令已下达，命令号码……”深圳东站内一位靓丽女孩手握着对讲机说，甜美的声音让人听了十分愉悦。她就是广州电务段深圳信号车间的蒋婷。

蒋婷在深圳东信工区担任联络员，主要负责在车站信号楼与楼外信号设备养护人

员的联络盯控工作。工区一共11人，她是唯一的女性。“开始我们还不愿意接收她，怕娇滴滴的小姑娘吃不了现场的苦，现在没有任何顾虑了。”车间党总支书记潘希觉对自己手下这唯一的“娘子军”非常满意。因为形象好、标准高，她在入路第二年就被选为段《普速铁路安全联络防护标准化作业教学片》的示范人物，亲身向全段职工推广标准化作业。

春运期间，车间考虑到蒋婷在外地，特意想把她的班次与除夕错开，让她能回家陪父母过个团圆年。小姑娘“任性”地拒绝了领导的“好意”，她认为自己不应该搞特殊，年轻人更应该讲奉献。大年初一，做好工作交接的蒋婷在回宿舍的路上才拨通了父母的电话，拜了一个迟到的晚年。

“我喜欢这份工作，能为万千旅客保障春运安全，觉得自己也不平凡了。”谈及自己的工作感想，蒋婷笑容灿烂地告诉记者。

千里奔徙 只为多看你一眼

□ 李莹莹

3月5日下午18:02分，北京开往张家界的路K967次列车已经停靠在郑州火车站。15号车厢内，列车员麻奇琦跟往常一样认真做好旅客的乘降工作。突然，有人从背后轻拍她的肩膀，回头一看，男友成海龙竟一手捧着汤圆一手拎着行李箱站在自己面前。

“我为了来见你，特意买了这趟车的票，

还可以陪你坐到长沙。”满脸惊喜的麻奇琦很快镇定下来，她先让男友上车，自己继续组织旅客乘降，直至列车开出郑州火车站她才匆匆赶到男友身边。

麻奇琦是长沙供电段赵李桥变电所的一名变电值班员，2014年毕业于河南铁路技术学院，甘肃人。男友成海龙也是甘肃人，如今在浙江上大学。俩人高中相识，大学相恋，虽

分隔两地，但俩人感情丝毫没有因为距离而改变。

今年春运，麻奇琦被单位抽调支援值乘K967次列车。春节期间，麻奇琦还得继续值乘，一直都没能回家。体贴的男友得知她不能回去陪父母过年，年前还特意到麻奇琦家陪她回家，帮忙置办年货。转眼又到开学时间，为赶在开学前见上麻奇琦一面，男友瞒着她提前计划着，先从兰州坐车到西安，再从西安换乘到郑州，于元宵节这天赶上麻奇琦值乘的这趟车到长沙，然后在长沙转车到浙江。

三城一线是我家

□ 陈梅 谭石平

“老公跑西线，儿子跑东线。沪昆铁路沿线的三个城市就是我们的家。”3月6日，家住湖南娄底怀化机务段女职工谭桂云这样介绍自己的家庭情况。

谭桂云的丈夫刘学锋是怀化机务段一名车队长。由于车队担当娄底至怀化列车牵引，有超过三分之二的时间在线上添乘，

检查任务上，春运期间回到车间本部还得加班加点。

他们的儿子刘昱泽是同一个车间的学习司机，虽然是一名刚刚参加工作的90后，却从不请假，每天驾驶列车在娄底至株洲的铁路线上来回奔驰，春运也已安全牵引列车33列。

“品牌之花”助湘南旅客温馨出行

□ 侯全仁 邱璇

“请你们帮帮我，我的妻子不见了……”2月27日8时40分，澳门籍旅客蒋傑向衡阳火车站“雁之情”服务队求助。

“雁之情”服务人员随即调取监控视频，发现其妻已随客流上了K1295次列车，于是，立即与车上取得联系，找到了他的妻子，并要列车长与广州站办理好交接，还安排蒋

傑乘坐最早的K9121次列车赶往广州与妻团聚，受到旅客好评。

作为湘南地区铁路窗口管理单位的衡阳车务段，管辖衡阳、郴州、永州三个地级市，达57个火车站。今年春运，该段管内的衡阳、郴州、永州、耒阳、祁阳、祁东6个火车站要运送旅客214.2万人。为了让旅客安全出行、方

便出行和温馨出行，这个段在衡阳、郴州、永州3个大的客运火车站，结合地域特点、文化特色和人文气息创建了服务文化品牌，以服务品牌的魅力来服务春运。2月4日春运以来，该段每天有近3000人奋斗在春运一线，每天200多衡阳“雁之情”、郴州“福之窗”、永州“舜之爱”党员团员服务队员在为旅客服务，解答旅客咨询上万次，共收到锦旗和表扬信200多面（封），他们在互联网开通的4个官方微博每天发布余票信息、失物招领以及服务旅客等资讯，获万人次点赞。