

10个人的44年

□ 牛长玲

农历乙未大年初一，侯西铁路上的四等小站乔子玄车站格外繁忙。每天只有一趟“绿皮小慢车”停靠，上下旅客并不多，呼啸而过的是满载“黑金”的煤炭列车。

侯西铁路是我国中西部重要煤炭运输通道，年运量超过1亿吨。位于陕西渭北高原的西安铁路局阎良工务段乔子玄养路工区担负着侯西铁路10公里线路维护工作，

由于当年机车牵引需要，线路在这里转了个弯就像“灯泡”形状，大家亲切地称之为“灯泡工区”。

由于曲线半径小于350米，钢轨侧磨十分严重，平均10年的维修周期，而这里的钢轨不到2年就要更换，工作任务十分繁重。

工区班长王宏博是第二代养路工。1996年，他接过父亲手中的“接力棒”，来到工区，

一干就是19年。

从最初的土窑，到砖窑，再到如今崭新的红砖灰瓦平房，乔子玄工区走过了44年。

退伍女兵赵海燕1988年来到这里，27年驻守黄土地，如今孩子已经长大成人。新年假期，赵海燕还有个重要任务，为当班的职工做饭。大年里伙食团的“大师傅”回了家。27年来，她的春节就是和工区同事们在一起。

90后小伙儿王伟大学毕业后来到了乔子玄。母亲放心不下，从遥远的家乡来看他。看到站区条件艰苦，儿子一身油污满身泥，不由的哭了起来。如今，王伟已经能够独立带领职工工作。今年，是他在岗位上度过的第三个春节。

再过8个月，乔子玄工区就要被撤销了。新建黄韩侯铁路取直绕行乔子玄。而王

宏博们，将被重新编组，永远的离开乔子玄。乔子玄工区地处偏僻，从最近的车站下车，还要步行2个小时，沿着蜿蜒的小路，深入腹地。每年大雪封山，职工们的买菜吃饭成了大问题。

然而，工区的10名职工总是不舍。44年的驻守，有眼泪更有深情。乔子玄的最后一个春运，10名职工在节前围在一起，提前吃了一顿属于他们自己的年夜饭。他们想将关于乔子玄的记忆永远的留在心里。

在工区不远的黄土高坡上，王伟拿起口琴又吹起了那首《信天游》，从独奏到合唱，陕北汉子的激情响彻山谷。铁路人坚守大山的故事，还在继续。

蓝领专家徐晓英

□ 李亚刚

徐晓英，新丰镇车站信息科长，由于广泛开展技术攻关，亲自主持并参与了十余项科研项目及百余项小改小革的研发攻关，被大伙称为蓝领专家。

作为西部最大路网性编组站的新丰镇车站，为进一步提升运输生产效率，今年春运前，车站对设备进行了系统性的改造，徐晓英针对信息科技设备保安防效作用的发挥，深入结合安全生产需求，广泛组织技术人员进行技术攻关活动。针对调车机作业安全，及时研发了固定脱轨器报警防护系统，实现了调车机作业人机互控、自动卡控，有效解决了长期存在的调车机作业安全隐患。

在技术攻关中，徐晓英还组织技术人员成立了“徐晓英SAM系统先锋队”，总结梳理出了“六个一”工作法，为车站的安全生产和经营效益起到积极作用。徐晓英先后获得了“中国五四青年提名奖”“全国巾帼英雄”“陕西省劳动模范”等20余项荣誉称号。

巡道工老苏的最后一个春运

□ 焦键 李一安

“呜呜……”又一列火车从西安火车站安全驶出。“上行列车接近，快下道。”在防护员的呼喊下，苏平安拿着扳手快速走到路肩列队迎车。

苏平安今年55岁，是西安工务段一名巡道工。今年11月就要光荣退休了，这也是他的最后一个春运。春运期间，西安火车站接发列车作业量大，每天有180余趟列车在站停开，全站99条股道，共148组道岔，螺栓加起来有50多万个，老苏都要一个不仔细检查。每天他要在线路上行走10多公里，弯腰上千次，跨越枕木近两万根，这对已经55岁的苏平安来说不容易，但他却一点也不马虎，熟练地处理着每一处设备隐患。

“今年就要退休了，这也是自己最后一次奋战在春运第一线，自己辛苦点没关系，只要旅客能够安全到家，那就是我们这些春运幕后工作者最大的欣慰。”苏平安说。

春运战场的“父子状元”

□ 焦键 芮涛

陆刚、陆深是一对父子俩，同在西安车务段工作，父亲是该段窑村车站站长，儿子是商南车站助理值班员，今年春运是父子俩并肩作战的第一个春运。

父亲陆刚，从业30余年，平时少言语，但对自己要求非常严格，素以业务立身，在车务段的技能比武中屡屡获得好名次。儿子陆深，入路仅一年有余，却以踏实上进、勤奋好学的态度赢得车站干部职工的一片赞誉。在全局接发列车技能比武中，一举摘得助理值班员实做单项第一的好成绩。

今年春运中，父子俩都很努力，大年三十晚上，陆深当班期间遇到一件紧急问题，父亲了解情况后，三言两语遥控指挥后就解决了，这给陆深留下深刻印象，打这以后，陆深更加注重自身的业务学习，“谈业务”成为他们最常说的话，儿子遇见不懂的问题最愿意找父亲，而父亲面对儿子层出不穷的问题，也是不断学习充电。

父子千里走春运

□ 白春 王霄

3月2日，春运进入节后返程高峰。西安客车站段安康运用车间乘务员李彦海和儿子李健正在K3道进行列车始发作业。

李彦海今年59岁，是一名发电车乘务员；他的儿子李健，是一名车辆乘务员，父子俩同时担当K261次列车的值乘工作。

凌晨5时20分，父子俩各自走上自己的工作岗位，李彦海师傅在车辆尾部担当发电车乘务员，李健则在机车后部担当检车工作，一列车的长度隔开了父子俩。列车开动后，李彦海就开始对柴油机组的运行情况进行检查，发电车里的3台机组、30多块仪表检查下来，就发车上近半个小时。而这样的检查，平均每半小时就要重复一次。

说起正在机次值乘的儿子，李彦海满满的全是赞扬。虽然与儿子在同一个包乘组，但却只有退乘了才能相互见上一面。李师傅说他们一家祖孙三代全是铁路职工，今年是自己第41年的春运，也是最后一次参加春运工作了，自己一定要认真站好最后一班岗。

列车上的春运“专业户”

□ 焦键 张秀丽

王东顺是西安客运段烟济车队的一名列车员。今年五十多岁，参加客运工作已经三十多个年头了。别看他站在人群中不起眼，但他却有一个响当当的外号——春运“专业户”。

每年春运担当加开客车值乘任务，老王总是一马当先。从班组组建到人员培训，从车底装车到始发开行，从途中盯控到终到作业，他总是尽心尽责，从来不言苦与累。由于春运加开客车多，对列车员的需求量大。每年春运，铁路局都会抽调其它单位的职工增援到列车员岗位上。因为这些人大多都没有从事过客运工作，在为旅客服务的过程中，面对旅客不理解时，他们也充满了委屈。这时，老王总会像父亲一样与他们谈心，讲述自己多年来对客运工作的理解，谈自己的工作经验和心得，一句句恳切的话语引导着大家对客运工作的理解。帮助大伙儿适应岗位，更好地为旅客服务。

“雷锋哥哥”来了

□ 于海 朱战军

“一只瓶子装满油后，连瓶共重950克，倒去一半油后，连瓶共重550克，瓶重多少克，油重多少克，像这样的数学题，对于我们老年人来说，真给孩子不好讲。”雷陆楠的爷爷听完志愿者为孩子出色的讲解后高兴地说。

新丰镇机务段职工遗属雷陆楠的父亲因公去世后，雷陆楠一直由爷爷奶奶照顾。该段组织新分来的应届大学生职工开展“一带一”义务家教活动。

近日，该段的4名志愿者，来到他们帮助

对象雷陆楠的家中，服务小分队有的为雷陆楠辅导功课，有的帮助雷陆楠的爷爷奶奶整理家务，擦玻璃、换煤气，干的不亦乐乎，老人们望着这群忙上忙下的志愿者，脸上洋溢着幸福的笑容。

他们还组织对全段火车司机家庭情况调查了解，特别是对家庭困难、缺乏照顾的职工家庭进行重点掌握，并建立个人档案，成立青年志愿者服务队深入职工家中，解除火车司机的后顾之忧，使他们全身心地投入铁路运输工作中。

刘路家来了“不速客”

□ 于海 陈勇

3月9日开学第一天，安康东站刘路家迎来了一位特殊客人，这个有着一双清澈眼睛的男孩叫陈凯，是刘路五年前的一个偶然机会，在安康市汉滨区张滩镇的一群小学生里认识的。

就是这个孩子，家住深山，父母外出打工，上学需徒步3个小时，翻越两道山梁，于是他每次回家背一小袋大米和两罐咸菜，一周的口粮就解决了，即使这样他年年学习成绩仍名列前茅。

刘路被孩子的乐观和进取深深感动，他开始利用业余时间走访安康周边的一些乡

镇，每次去的时候，他都会带些文具、食品 and 日常生活用品。从那时起，他开始思考，仅凭一己之力，对那些贫困的学生只能是杯水车薪。于是他想到了互联网平台，他把孩子们的生活、学习状况，以图文形式发到安康论坛爱心版面，得到了社会爱心人士的大力支持，纷纷捐钱捐物，刘路便趁热打铁，利用QQ群，论坛等宣传阵地，组建了“爱心阳光”团队。截至目前，“爱心阳光”团队已发展80余名成员，先后前往安康周边贫困地区中小学20余次，为5个乡镇的300余名贫困学生捐赠物资4万余元。

增开不少客车，给电务设备带来了严峻的考验，继电器的运转更是频繁，当然检修的任务也就无形中增大了许多。

长期以来，这些“女儿国”成员养成了“火眼金睛”功能，拿起一台继电器，定睛一看，大概就能判断出哪儿接点不好、需不需要调整或擦拭，大多八九不离十。2014年，她们检修继电器共计10194台，继电器故障率减少50%，这群“女儿国”成员，用女人们特有的细腻韧劲，撑起了信号安全的“一片天”。

“女儿国”撑起信号安全“一片天”

□ 焦键 宋亚玲 冯建博

宝鸡电务段综合检修车间继电器工区是个名副其实的“女儿国”，11个人的工区清一色是女职工，承担着宝天、宝成、宝中、陇海、西平、高铁6条线路，84个车站电务机械室内所有的上万台继电器维修任务。

如果说电源是电务信号设备的“心脏”，那么继电器就是电务设备的“心脏跳动的“开关”，每一次道岔转换、信号开放、列车通过，都要靠无数继电器的协调动作来完成。任何一处继电器出现问题，就如同“血脉”堵塞，就会给列车运输带来影响。尤其是春运期间，

“创艺达人”牛建军

□ 刘俊峰

安康机务段检修工人技师牛建军，在机车钳工岗位上干了一千就是27年。他不苟言笑，慢条斯理，他好思考琢磨，好钻研牛角尖。2013年他发现机车车钩的钩舌推铁形状奇特，测量方法复杂且不准确，用了2个月研制出“钩舌推铁限度测量规”。2014年他发明的系列“机车制动器间隙测量尺”被批量生产并作为机车随车工具，他的名字也被刻在工

具上，成为名副其实的“建军制造”，这个段还以他的名字命名成立了“建军”创艺站。近年来，“建军”创艺站的成员们自行创制出“机车车钩高度测量尺”“撒砂支撑管拆装机”等18种检修工具，极大地提高了机车检修效率和作业质量，为机车跨局长交路轮乘、春运安全提供了优良的肌力保障，而且带来了节支百万元的经济效益。

董小龙：倾情守护宝成线

□ 胡小文

茫茫秦岭，逶迤蜿蜒，宝成铁路沿嘉陵江河谷穿过山地，连通南北。西安东车辆段宝成动车检测车间秦岭班组便坐落在这群山环绕的大山深处。2015年春运，秦岭班组工长董小龙带领班组17名职工坚守在这里，为山区铁路春运安全筑起了一道安全屏障。

春运伊始，班组管辖的秦岭检测站设备出现故障，工班人员几乎全体出动，才排除了故障。故障虽然最终排除了，但也因故障处理方

法不当，故障延时较长而受到了上级领导的批评。这件事使董小龙深深的认识到，工作单凭蛮干是不行的，于是，每次故障处理他都身先士卒，每次故障处理结果他都要进行深入分析。通过不懈的摸索和提炼，“一判断、二准备、三排除、四确认”四步故障处理方法应运而生，成为设备故障快速抢修的制胜“法宝”。在董小龙的带领下，秦岭班组在今年春运期间设备优良率达到98%，有力保证了春运列车安全。

奉献铁路的全国劳模

□ 黄胜立

李宝金，铜川车务段铜川南站党总支书记。从事铁路运输工作三十多年的时间里，始终将责任放在第一位，先后获得了全路“优秀共产党员”“全路技术标兵”“全国劳动模范”等荣誉称号。

在管理上李宝金坚持思想一致、步伐一致，处理问题时原则一致、标准一致，对发生“两违”的职工，动之以情、晓之以理，用制度约束职

工，用感情凝聚职工、用个人行为带动职工。今年春运中，他发现一名助理值班员作业中穿着大衣，行动十分不便，影响人身安全。经了解是小棉袄未及及时分发，他立即脱下自己的棉衣送给职工。不论在哪个站从事管理工作，他对职工的性格及家庭情况都了如指掌，善于用不同方式和职工交流，稳定队伍、凝聚合力，筑起了一道坚不可摧的安全屏障。

供电设备的“安全使者”

□ 郭胜晓

立春后的陕北，寒风依然凛冽，3月9日凌晨5点15分，黑漆漆的街道上，李兰齐像往常一样，向着目的地延安车站出发。

李兰齐，今年48岁，是绥德供电段延安北电力工区工长。该工区共管辖从甘泉至延安北间全部低压电力设备，其中有30%以上的设备分布在隧道里，最长的隧道达到10多公里，同时，工区地处渭北高原，冬季早晚温差大，最低温度达到-20℃以下，给设备安全

运行带来严峻的考验。春运期间，李兰齐每天总是第一个到达工作岗位，制定设备检查计划，坚持对沿线重要用电情况进行电话查询，每周对重点电力设备检查监测情况进行分析、调试，切实确保春运供电安全。

春运开始以来，李兰齐带领工区职工累计检查重点设备1300余人次，发现处理设备缺陷25处，有效的确保了设备的安全运行。



西安客运段上海车队认真落实“七个一”服务工作要求，结合线路特点从细微入手，先后推出“列车导览图”“特色服务介绍册”等便民利民措施，不断满足旅客出行需求。图为西安至上海Z94/3次列车乘务员向旅客介绍车厢分布及列车运行线路情况。 李俊军摄

电波里的“倾听者”

□ 白春 易文静

从西安铁路局客服中心成立那天起，这个团队就开始了倾听服务——通过IVR自助语音查询以及人工语音、微博等方式为客户提供铁路客运、行包信息查询、服务质量监督等服务。

中心共有职工30人，其中女职工29人，平均年龄只有28岁。2014年，西安铁路客服中心（客运）共呼入电话259万余次，日均

7099次。春运期间，每天话务总量更是达到7000到8000个，每个话务员平均每人每天接听电话最多时达到500多个。

“用心倾听、耐心解答、诚信沟通”是她们服务旅客的根本。一次，有位旅客因买不到西安至哈尔滨的卧铺票，便出言不逊，竟骂骂不绝，硬是打了20多分钟的电话，耐心向旅客解释中途席位复用的情况，又主动提出帮助旅客联系

在北京进行车次中转，使旅客非常满意。

作为一名合格的倾听者，还需要具备熟练的业务技能。李淑华，就是这群姑娘中的佼佼者。80后的李淑华工作之余善于学习业务，同时，积极把日常中旅客的问题进行分类，确定出典型问题应对口径库，她还对网站购票的各种流程实际操作并进行截图汇总，切实方便回答旅客咨询。她还总出一套“李式学习法”，比如哪些知识用图解记得快，哪些业务用颜色标注记得牢，哪些要点用口诀记得准，她都一一做出具体列举和讲解，经过努力，李淑华现在已成了客服中心的“一口清”。

让梦想在巴山绽放

□ 白春

刘玲，安康工务段巴山工务车间的一名研究生。2012年刘玲研究生毕业，放弃沿海城市舒适的环境，选择留在交通闭塞、环境艰苦的巴山，来到巴山后，刘玲每天早出晚归，学业务、钻技能，短短一年多来工作笔记就有2万余字。

理论和实践相结合，激发了她无限的创造力。段上也专门在巴山以她名字命名了“刘玲工作室”，由她带领新分配的40余名大学生，发挥专业优势，进行“安全风险技术方案设计”和“安全技术难题攻关”。针对区段铁路翻浆冒泥病害频发问题，她带领大学生多次

春运中的坚守者

□ 白春 梁颖

“我的手套又张嘴了，几个小兄弟先恐后往外挤，真难为它们了！”谁说不是呀，我的大哥哥也挤出来了……”新丰镇站二场排风岗位上几名间休职工不时传出阵阵笑声。

春运以来，衔接六个方向的新丰镇车站

每日接发客货列车达572列，日均仅解编货物列车就达332列15710辆，职工们平均每分钟就要对11辆车进行解编作业。据统计，该站上下行到达场的调车排风人员，每人每班平均要对11列500余辆车进行作业，按每辆

80后“动车夫妻”的元宵夜

□ 焦键 王曙天

3月5日，中国传统的元宵佳节。而在西安动车段检修库内到处依然是忙碌的身影，在这个“动车4S店”内，每天晚上遍布着200余名检修动车的修车人，负责对运行了一天的动车组进行全面的检修。

当日18时30分，一对80后“动车夫妻”早已来到了各自岗位。张园是动车信息管理员，负责查看动车组入库时的监控图像、温度数据，并对疑似故障信息进行统计，丈夫龙海滨是一名检修工班长，整夜穿梭在一列列动

有梦想哪儿都是彼岸

□ 白春 贾玉涛

李雪如，一个1989年出生的小姑娘，延安火车站一名客运员，今年参加了她海归回来的第一个“春运”。

2013年，李雪如从荷兰毕业回国，毅然来到了红色革命圣地延安工作。来到延安火

车站后，李雪如被安排到客运服务岗位工作，她很高兴也很珍惜这个岗位。日常中，她知道，作为一名服务旅客的工作人员，仅有服务的热情是远远不够的，更重要的是，要有良好的服务技能及业务素质。她积极学习业务知识，熟练掌握

铁路“后勤兵”的春运情

□ 赵选团

在有着“火车4S店”之称的宝鸡机车检修厂，有这样一个群体，他们专门从事机车高、低压电器配件检修工作，一根根密密麻麻、错综复杂的导线在他们的巧手“编织”下，错落有致地联接在电器屏柜上，犹如指挥机车运

行的“神经中枢”，保证机车运行安全。

在这个岗位上干了十多年的女检修工路红，是班组的“元老”，对各种车型的低压柜的配线情况更是了如指掌。多年的经验，使她单看线号就能判断出接线的分布用走

周亚玲的“5Q”亲情服务

□ 白春 穆英

3月7日清晨8时许，在汉中车务段汉中车站，客运值班员周亚玲的儿子棒棒给妈妈送来了早饭，可是1个小时过去了，他都没机

会和妈妈说几句话。

春运期间，周亚玲总是来回在站间穿梭，扶老携幼和解答旅客的疑问。在服务旅

客过程中，她有效总结出以亲切、亲和、亲情、亲热、亲善为核心的“5Q”（Q，“亲”的首拼）服务法，积极为旅客们提供优质服务。为了提高服务水平，她主动请教礼仪培训师、移动客服，编排了“汉水情”客服礼仪操，她还和职工们精心策划除夕、元宵节活动，让远行的人们感受到家的温馨。