

像对待亲人一样对待旅客

——记西安客运段宝鸡三队连云港三组列车员熊文静

本报全媒体记者 胡健博 通讯员 高禾芮



熊文静(右)将顾客送至站台。

“列车是旅客之家,我们为家人服务是应该的。”几日前,当21岁的列车员熊文静面对旅客的称赞,说出这句温暖的话语时,K8168次列车正从关中向陕北疾驰。此时室外气温已飙升至40摄氏度,车厢里却一片清凉,旅客们的欢声笑语织成一曲温馨的乐章。

熊文静面带微笑,细致周到地为旅客服务,一会儿耐心讲解旅途安全须知,一会儿熟练整理旅客行李,一会儿又贴心地为有需求的旅客送上藿香正气水。突然,一位小女孩的哭声打破了车厢的平静,熊文静快步走过去,亲切地询问情况。只见一位男乘客正手忙脚乱地为小女孩梳头,动作十分笨拙,随后又慌忙收拾东西。座位底下和脚边堆放了好几件鼓鼓囊囊、大大小小的行

李。这位乘客一边安抚孩子,一边望着那堆行李,额头上渗出了汗珠。“还有十分钟就要到站了。”乘客对小女孩说:“听爸爸的话,别哭了,咱马上就要下火车了。”

既要抱孩子,又要拎行李,这情况着实让他分身乏术。“大哥,需要帮忙吗?”熊文静站在旁边轻声问道。

“太感谢了。行李太多,孩子又闹,我实在顾不过来。”乘客像是抓住了救命稻草,脸上露出感激的神情。

“您别急,我帮您。”熊文静先帮乘客把散落在座位旁的小物件集中放进一个包里,又弯腰把最重的那个行李包拖到过道边。她看了看还在抽泣的小女孩,从口袋里掏出一颗水果糖,蹲下身轻声说:“小朋友,不哭啦,阿姨给你糖吃,马上就要下车了哦。”孩子眨巴着泪汪汪的眼睛,小手接过糖,渐渐止住了哭声。

列车进站的广播响起时,熊文静已经稳稳拿起了这名旅客的行李。“大哥,你带好孩子就行,跟着我走。”她一边叮嘱,一边侧身在前面开路,嘴里还不时提醒其他旅客注意安全。

站台上,乘客连连道谢,看着熊文

静转身时被汗水打湿的后背,他感动地说:“本以为一个人带着孩子,拿这么多行李会很狼狈,没想到铁路工作人员这么贴心,太让人感动了,谢谢。”

“文静工作态度真好。”列车长陈黎明和工友们也向她竖起大拇指。其实,熊文静为旅客贴心服务的事不止这一件,陈黎明那里还保存着旅客写给乘务组表扬她的感谢信。

中国铁路西安局集团有限公司西安客运段宝鸡三队连云港三组乘务组在暑运期间秉承“旅客之家,为家人服务”的理念,推行“微笑服务+主动问询”模式,用细致贴心的服务为旅客打造清凉惬意、愉快舒适的旅程,受到旅客纷纷赞扬。列车员熊文静,就是这个优秀集体中的一员。

熊文静参加工作不到一年,这是她的第一个暑运。与以往在普通时段的工作截然不同,暑运期间客流量大增,旅客的需求也更加多样复杂。为此,在暑运开始前,她反复学习各类服务规范和应急处理知识,力求以最好的状态迎接这次挑战。

像熊文静这样贴心为旅客服务的事迹,在西安客运段每个车队、每趟列车上普遍存在。列车乘务人员以旅客需求为中心,以为旅客提供安全、便捷、温馨的出行服务为职责,在酷热的夏季奉献了浓浓的铁路真诚,为铁路暑运赢得荣誉。



8月12日,陕煤澄合矿业公司举办2025年岗位练兵暨打钻工技能大赛,为18名参赛选手搭建了一个相互比拼、相互交流的平台。
通讯员 孙思睿 摄

西安国际港站,满载货物的X9043次中欧班列整装待发。和谐D3CA型8258号机车驾驶室内,西安铁路局新丰镇机务段宝鸡运用车间宝新车队姚远、张洁目光如炬,紧盯信号。添乘的车间党支部书记杨健神情坚毅地站在他们身后。一声长鸣划破长空,钢铁巨龙缓缓启动。这趟奔驰在“一带一路”上的班列,承载着三位特殊“老兵”的使命与荣光。他们曾是保家卫国的伞兵、驻守高原的卫士和护卫国旗的仪仗兵。如今,褪下戎装,换上工装,从“战场”转战“站场”,不变的是“为人民服务”的赤诚初心和“用我必胜”的钢铁信念。

杨健:从空降勇士到“鹰眼”书记

瘦小精干、肤色黝黑的杨健,是车队运行的主心骨。鲜为人知的是,他曾是“5·12”汶川大地震中,在数千米高空盲跳灾区的空降兵勇士。

2009年退伍转岗铁路,杨健将胆识与担当注入新的战场。2024年初,西安铁路局调整宝中线牵引方式,对列车操纵精度提出更高要求。杨健挺身而出,牵头组织“秦先锋”党员机车乘务组开展技术攻关。白天跟车记录数据,夜晚埋头钻研方法,精准识别风险点,不断优化操纵流程。他编写的《防坡停顺口溜》通俗易懂,研制的砂管疏通器实用高效,被广泛推广。

作为党支部书记,面对急难险重任务,他始终冲锋在前。一次,得知一名乘务员的孩子突发急症,杨健二话不说驱车接送就医,直至孩子转危为安才离开。驾驶室内,他如鹰隼般锐利的目光,审视着每一条调度指令和每一个运行细节,默默守护着铁路安全畅通。

张洁:从戍边“小白杨”到技术达人

张洁曾在海拔4800米的日喀则定日县戍守国门。在西藏,最难熬的是高寒缺氧中那份孤独的坚守。零下二三十摄氏度的寒夜站岗,刚泡好的方便面转瞬被冻成“冰棍”,手指冻肿、脚上布满冻疮是常事。“但看着脚下守护

三位「老兵」的飞驰人生

本报全媒体记者 韩晶

的国土,一切都值,若再选一次,我依然选择成为一棵扎根边疆的‘小白杨’!”张洁斩钉截铁地说。

从“生命禁区”走出来的张洁,将雪域高原淬炼出的耐力和韧性,全部倾注到火车驾驶事业中。驾驶室内,他全神贯注,试闸、确认信号、呼唤应答,动作一丝不苟。

“起初开中欧班列不敢提速,后来在实践中不断摸索,形成了一套自己的‘操纵宝典’,才保障了正点率。”张洁说。凭借过硬技术,入路15年的他不仅“货车开得好,客车开得也稳”,多次担当春运、暑运临客牵引重任,是公认的技术达人。

姚远:传承仪仗队“零误差”标准

姚远曾是英姿飒爽的三军仪仗队队员,奥运安保、重大迎宾礼台都曾可见他挺拔的身影。

进入铁路系统后,姚远将源自仪仗队的“零误差”标准,毫无保留地带到了火车司机岗位。

“值乘中欧班列,责任重大,如同当年护卫国旗,一举一动都代表着国家形象。”陇海铁路线繁忙异常,中欧班列运行要求更是精益求精。

每次出乘前,姚远都像执行重大任务一样,精心制定“一车一案”,细化7个关键作业环节、25项安全卡控措施。

“唯有出乘前准备万全,运行途中才能操纵自如,确保安全正点。”任务归来,他仍会复盘分析,不断总结经验,逐步形成了一套标准化操纵流程,为中欧班列安全高效运行保驾护航。

铁打的营盘流水的兵,铁打的意志永不褪色。他们曾是救灾先锋,从天而降守护生命;曾是界碑卫士,在冰峰雪岭捍卫主权;曾是行走的国家名片,在礼台之上展现国威。他们将最宝贵的青春热血,毫无保留地奉献给了神圣事业。

如今,他们紧握闸把,成为驰骋在“一带一路”钢铁铁路上的“驭龙者”。从保家卫国到地方建设,变的是战场,不变的是那份融入血脉的责任与担当。他们正以另一种姿态,在万里铁道线上,书写着无愧于时代、无愧于军魂的“飞驰人生”。

暑运中的“守门人”

本报全媒体记者 鲜康

8月12日,西安北站,暑运如热浪般翻涌。单日超17.3万人次的客流裹挟着数万件行李,安检口成了湍急人潮中一道至关重要的闸门。

1997年出生的安检员林嘉乐站在值机屏幕前,扫视着每一幅行李图像,指尖偶尔轻点屏幕标记可疑物品,在行李中甄别打火机、管制刀具等禁带品。“排成两列放行李。”“大包小包都要过。”他的声音清亮有力,指引着旅客有序通过安检通道。

八年前,林嘉乐初入铁路系统,成为一名站台值班员,2021年转战安检一线。面对陌生领域的挑战,他暗下决心:“我一定要练好看家本领。”

安检工作三大岗位中,值机岗是核心,需要在屏幕上瞬间锁定打火机、刀具等禁带品,确保“零遗漏”。最初经验不足,辨别模糊的危险品时,他难免迟疑,甚至引来旅客不满。为求“一看一个准”,林嘉乐在工作时全神贯注,紧盯屏幕,休息时也守在值机旁反

复钻研图像特征。这份执着最终助他练就了一双“火眼金睛”,违禁品在他的眼中无处遁形。

值机考验眼力,手检则是对体能的挑战。安检员日均需站立6至8小时,暑运期间,林嘉乐仅弯腰检查儿童日均逾200次,蹲下核验物品约150次。重复的深蹲与俯身带来不适感,但他对每个环节始终严谨如初,绝不放过隐患。

半个月前,西安北站7号安检区,一名旅客携带7厘米长的双刀,被拦截后情绪失控,拒绝配合检查。林嘉乐依据《铁路安全管理条例》耐心解释,对方却置若罔闻,影响现场秩序。他立即呼叫当班组长赵娟支援。赵娟到场后一边稳住局面,一边联系民警。民警展开劝导时,旅客竟突然扑向林嘉乐欲夺刀。千钧一发之际,赵娟和林嘉乐与民警协力拦截,将危险扼杀。旅客仍不甘心,绕开安检机企图二次“冲击”,最终被制止。整个处置

过程中,林嘉乐与同事在惊险中守住了安全底线。

除了应对突发事件,林嘉乐也敏锐感知着技术的脉搏。2024年底,西安北站安检设备迎来系统性升级,新值机设备配备智能识图功能,令图像更清晰、可疑物品甄别更精准。“机器只是辅助。”林嘉乐深知,藏在“隐秘角落”的违禁品,终究要靠人的专业判断才能识别。

职责并未止步于安检机旁,高峰时段,林嘉乐常站在通道入口疏导人流,他的声音是秩序的路标。工作间隙,他还要巡查库房地带与消防设施,确保每一处细节安全无误。每日收缴的逾千件违禁品,他也一丝不苟地将它们妥帖归置。

“只要是有关安全的事情,我都会认真对待。”林嘉乐说,安检口虽小,却是系着万家平安的起点。林嘉乐和伙伴们以专业为盾,以责任为刃,在方寸之地默默守护着旅途平安。

的哥王均峰:热心在路上 热爱在心中

本报全媒体记者 刘妍言



工作中的王均峰。

记者日前见到西安海纳通出租汽车有限公司出租车司机王均峰时,他刚跑完早高峰。

乘客落下的儿童车,他开车20公里送回;遇到腿脚不便的老人,他免费送目的地。“看到了就不能不帮。”这句话,他说得实在。

在当出租车司机的十四年中,王均峰口中“顺手的事”看起来都是小事,却常是乘客的大事。

擦亮名片

出车前,王均峰擦一遍车身,又蹲下来用抹布擦拭翼子板上的泥点。“车子干不干净,气味清不清新,乘客一上车就能感受到。”他收拾罢车子,又检查坐垫、脚垫是否平整。

王均峰说:“乘客坐车可能就十几分钟,但司机得在车里待一天。”只有自己觉得车内环境干净舒适,乘客才能真正满意——这是他评判车内环境的硬标准。

为了达到这个标准,王均峰没少下功夫。除了必要的清洁用品,他还备着自己调配的清洁剂。“我知道咋样把车规整好。”

打开后备箱,可以看到清洁桶整齐码放着,抹布、拖把等工具一应俱全。“擦车就当锻炼身体。”王均峰拍了拍工服,将衣角拉得笔挺。

他的车里放着充电线、纸巾和塑料袋等,以备不时之需。介绍当地美食和景点,对他来说更是“家常便饭”。在城市的街角小巷,像王均峰这样的出租车司机,正在用细节提升服务品质,擦亮“城市流动名片”。

用心不仅体现在服务细节上,遇到需要帮助的乘客,他也会伸出援手。

车载暖意

6月22日,王均峰驾车行驶在西安市碑林区西荷美食商业街上时,注意到路边一位步履缓慢的行人。他将车缓缓开近,发现对方正用盲杖小心探路。在周边商户的帮助下,乘客上了王均峰的车。

当把乘客送到黄雁村地铁口时,王均峰思忖:“进地铁要下电梯,看不见咋办?”

他将车子妥善停稳,随后一路搀扶着乘客走向地铁站的直梯口。看到直梯口还有两位年轻人在等候,王均峰立即上前请他们帮忙照应。直到乘客安全进入电梯,他才放心离开。

一次,一位拄着双拐的老人在十字路口徘徊。车来车往,王均峰心里又是一紧。他摇下车窗,朝对方喊话:“师傅,去哪儿?我捎你。”

见对方摆摆手,他连忙解释,打消其顾虑。乘客上车后,他才知道这位老人腿脚不便,一直只坐公交车,这是第一次坐上出租车。

“坐公交都能免费,出租咋不行呢?”王均峰说。遇到行动不便的老人,他二话不说就买单,这早已成了他的习惯。

2025年至今,王均峰所在车队的50多名司机已累计做了80余件好事。“这在咱们车队早就是平常事了。”王均峰自豪地说。

乐享途中

前几天,家人商量去旅游,问王均峰要不要一起去。他半开玩笑地说:“需要司机吗?需要我就去。”记者不解:“怎么不趁着旅行好好休息?”“干自己喜欢的事情,不累。”当出租车司机这些年,他不觉得乏味,反而越干越有滋味。

以前干过修车,现在开出租车,王均峰和车的缘分不浅。“干一行就爱一行。”他解释,“跑车就是在看风景,和旅游没两样。”

车窗外风景变换,上车的乘客各有各的故事。他说,送孩子上学的家长会跟他聊育儿经;外地游客常打听哪家泡馍最地道;赶时间的上班族,偶尔也会在堵车时吐露几句心里话。

“爱说话我就陪着聊天,不爱说话咱也不打扰乘客。”王均峰工作忙碌,却也乐在其中。

每月23日是王均峰所在车队召开例会的日子。“这次请了心理专家,教大家处理突发情况。”王均峰说。例会内容丰富多样,既有安全驾驶、心理辅导这样的培训,也有集体生日会等暖心活动,既提升了业务能力,也让车队成员们心贴得更近。

“可以帮助到别人,这件事情就值得做。”那辆擦拭得发亮的出租车载着城市平凡的温暖,又一次汇入了车流中。

