



“成长”系列报道

列车长卢雅静：见证中国高铁跑出加速度

□ 本报见习记者 张守坤
□ 本报记者 文丽娟

5点30分,起床,整理仪容仪表及着装;半个小时后,出发前往各运营段集合班组,领取并检查电子设备,做好出乘准备。

7点20分,站台接车,巡视车厢,检查车上设备设施,查看备品是否补足;一刻钟后,联控发车,确保旅客上下完毕,保证旅客出行安全正点。

8点,整理行李架,确保行李平稳牢固;随时整理车容;途中查验车票,维护车内秩序,及时掌握旅客情况。

10点,根据制定的防疫措施进行预防性消毒;对保温箱、微波炉、餐盒饭等进行检查,为列车餐食供应工作做好准备。

16点,为旅客提供“变座升舱”服务,为重点旅客提供服务。

19点55分,利用工作间隙吃晚餐,与车站交接特殊重点旅客。

22点15分,退乘。

这是北京客运段高铁二队列车长卢雅静的一天。这样的工作节奏,她已经坚持了17年。从2005年被录入北京客运段成为一名列车员,到如今担任列车长值乘北京南站-青岛站,她为自己作为一名铁路人尤其是高铁人而自豪。

10年来,卢雅静目睹了我国高铁捷报频传,从规模速度到服务品质,不断刷新亮眼成绩。特别是党的十八大以来,一大批高铁建成开通,年均投产3500公里,高铁网从“四纵四横”扩展到“八纵八横”,高铁里程从2012年的9000多公里到目前突破4万公里,我国已成为世界上高铁运营里程最长、在建规模最大、运营动车组最多、商业运营速度最高的国家。

高速铁路,在不同国家不同时代有着不同的定义。国际铁路联盟规定列车开行时速在250公里以上的新建铁路线,以及经改造后时速达到200公里的既有铁路旧线,视为高速铁路;我国国家铁路局则定义为列车开行时速在250公里以上的新建铁路线,以及初期运营速度不小于每小时200公里的铁路客运专线。

“无论如何定义,较高的列车运行速度是高速铁路有别于普通铁路最显著最基本的特征。对于中国人来说,高铁好像在一夜之间进入了他们的生活。而我有幸见证了我国高铁的飞速发展,并与其共同成长,是一件莫大的幸事。在成长过程中,高铁人为旅客服务的初心始终未变。”卢雅静说。

高铁事业领跑发展 一票难求问题缓解

卢雅静的母亲也是一名列车乘务员。作为铁路人的后代,卢雅静从小便对火车产生了浓厚的感情,并在幼小的心理里种下一颗“长大后也要参加铁路工作”的种子。

2005年7月1日,她的梦想实现了。刚年满18周岁的卢雅静被录入北京客运段,成为一名列车员。

这一年,我国高铁事业刚刚起步:6月23日,武汉至广州高速铁路开工兴建,全程1069公里,设计时速350公里;7月4日,北京至天津城际铁路投入建设,全长120公里,设计时速350公里;9月25日,郑州至西安高速公路开工建设,全长505公里,设计时速350公里。

2008年8月,北京奥运会开幕前夕,京津城际铁路开通运营,中国实现了高速铁路的零突破。随后,武广高铁、郑西高铁、沪宁高铁、沪杭高铁相继建成运营,中国跨越了梦想和现实的距离,步入高铁时代。

2011年6月30日,全长1318公里的京沪高速铁路建成通车,这是当时世界上一次性建成里程最长的高速铁路,也是中国高速铁路建设的代表之作。50多名院士、15万名工程专家、150多家企业、10多万名施工工人参与了京沪高速铁路的论证设计和建设。

整个工程历时近4年,耗费了470万吨钢材、2700多万吨水泥、1.2亿2000万吨砂石,消耗的混凝土足够浇筑4座三峡大坝。它以持续运行350公里的设计时速,跨越黄河、淮河、长江四大水系,足以将北京至上海的列车运行时间压缩到4个小时。它如同一条强劲的动脉,迎接着中国三大直辖市4个省份,辐射沿线11座人口超百万的城市。在中国的环渤海经济区和长三角经济圈内,它载动着人流、信息流和资金流高速运转,把城市和城市、城市和乡镇连成一体。

数据显示,2013年2月,京沪高铁运送旅客总量首次突破1亿人次;到2021年,这个数字已经超过13亿人次。

卢雅静曾是这列高铁上的一员。彼时担任乘务员的她,深切感受到高铁给人们出行带来的影响。她至今记得一名从上海频繁出差到北京的乘客发出了这样的感慨:“以前从上海到北京要20多个小时,京沪高铁开通后,时间缩短至四五个小时。坐着也更舒服,车上的座椅间距变大了,空间更宽敞……”

尤其是春运,变化更明显——在一年一度的春运



图为卢雅静在高铁上为旅客办理补票手续。

受访者供图

大潮中,高铁逐渐成为春运的主力军。2013年春运,全国铁路发送旅客超过24亿人次,其中乘坐高铁的旅客6700多万人次;2015年春运,铁路运送旅客近3亿人次,其中乘坐高铁的旅客超过1亿人次。

“春节回家团聚的习俗传统,促使人们集中在春节前后展开迁移,交通运输承受着巨大压力,而买票难、乘车难持续发酵,也常常将铁路推向舆论的漩涡中心。有了高铁以后,一票难求的问题大大得到了缓解。”卢雅静说。

路网规模快速扩大 服务品质全面跃升

卢雅静注意到,近年来,我国高铁路网规模在快速扩大。

早在2008年,我国《中长期铁路网规划》就提出建设“四纵四横”客运专线,客车速度目标值达到每小时200公里以上。到了2016年,新修订的规划在“四纵四横”主骨架基础上,又提出形成以沿海、京沪等“八纵”通道和陆桥、沿江等“八横”通道为主干,城际铁路为补充的高速铁路网。

2017年7月,“四纵四横”高铁网的收官之作宝兰高铁正式开通,使东中西部形成以沿海、京沪等“八纵”通道和陆桥、沿江等“八横”通道为主干,城际铁路为补充的高速铁路网。

根据新修订的《中长期铁路网规划》,高铁网建设的一个规划目标是实现相邻大中城市间1至4小时交通圈,城市群内0.5至2小时交通圈。高铁成网后,京津冀、长三角、珠三角、环渤海等城市群的距离被进一步拉近。同时,高铁对区域经济发展的辐射带动作用也越来越明显。

“党的十八大以来,我国高速铁路新增投产3.1万公里。目前,高铁里程突破4万公里,占世界70%以上,已通达93%的50万人口以上城市。”“四纵四横”高铁网已全面建成,“八纵八横”高铁网加密形成。”今年6月10日,国家铁路局相关负责人在新闻发布会上透露。

卢雅静在这张高铁网上留下了不少足迹。从业17年,历经68个春夏秋冬,3000多个日夜,她值乘过北京南-上海虹桥、北京南-青岛、北京南-平潭、北京南-杭州东……感受到铁路工作环境、管理模式以及乘客都发生了翻天覆地的变化。

以购票环节为例,我国已建成世界上规模最大的12306铁路互联网售票系统,购票流程不断简化。2010年,12306在线购票网站正式上线之初,乘客虽然可以线上提前订票,但仍需排队取票;2018年11月,海南环岛高铁开始试点电子客票;到2020年4月,内地高铁和城际铁路实现电子客票全覆盖,乘车只需一张身份证即可进站,节约了大量时间。

“以前需要排队买票,车门口验票,逐人核对,到

站后换票,过程烦琐;现在互联网售票,刷脸进站,复兴号列车核对指示灯利用站车交互机能查验车票,方便、快捷、有效。以前列车上还有旅客吸烟,污染环境;现在高铁车厢严禁吸烟,基本不会再有人在车上吸烟。以前车厢电源插座少,环的多;现在每排座位都有一个电源插座,方便旅客使用。以前车厢环境嘈杂、吵闹;现在高铁开通静音车厢,以前高铁缺乏娱乐设施;现在高铁配有电视,播放沿途文化。”

“以前旅客东西丢失,很难找到;现在视频记录仪还原现场,能迅速帮助旅客找到遗失物品,并在第一时间联系上旅客。现在复兴号有掌上高铁wifi,扫描座位上的二维码,旅客在车上就能买到当地的特产。”

“高铁乘客也从最开始的‘打工仔’变为‘旅行者’。人们坐高铁不再只是为了生计,而是为了享受生活。越来越多的人选择高铁出行,高铁这一‘陆地航班’的理念深入人心。”

谈起我国高铁这些年的变化,卢雅静如数家珍。不过,作为列车长,卢雅静感受最深的还是高铁的服务品质。“高铁的品质,不仅取决于公共设施,更取决于人性化的服务。近10年来,高铁的服务品质也在全面提升。”

卢雅静的班组叫做“静沐暖阳”乘务组,组员平均年龄25岁。每次出乘前,她都会组织全体组员列队点名,检查乘务员仪容着装,传达本次乘务工作注意事项,开展出乘前的业务学习,包括熟记客运知识、服务标准、作业程序,准确说出全国主要干线车站、时刻、票价等。

“我们要提前上车,对车厢内的环境进行彻底清洁整理,检查列车消防器材和各类备品状态;还要参加各种应急演练,模拟各类突发事件,提高应急处置能力;疫情防控期间,还要定期对车厢内设施设备进行擦拭消毒,随时提醒旅客正确佩戴口罩,宣传防疫知识。”

“我们是高铁乘务员,我们的服务水平代表着列车最高的服务水平,所以我们一定要保证对旅客进行微笑服务,一定要对旅客关爱关心。”这是卢雅静每次出乘前开会必强调的内容。

“旅客上车后,我们的工作其实才刚刚开始,每个组员都要来回巡视各个车厢,查验车票,处理旅客诉求,随时准备为旅客服务。如果您上车没有看到我,那我一定是在去往您所在车厢的路上。”卢雅静笑言,只要随车出行,微信步数一天两三万步不成问题。

业务能力不断增强 全心全意服务旅客

客运服务看似简单,要做好却不是一件容易的事。列车员常年跟各种旅客打交道,经常会遇到突发情况。

一次出乘时,一名1岁半的女童因高烧全身抽搐,呼吸微弱,危在旦夕。面对突发情况,卢雅静立即通过广播寻找医务人员,并指示列车员拿来医药箱。

找到医生后才知,原来这名小朋友患有病毒性脑膜炎,此行就是为了去北京治病。家长说上车前孩

子就有过短暂昏厥的现象。了解详细情况后,卢雅静意识到,孩子的病情十分危急,一刻也不能耽搁,她需要与时间赛跑,从死神手中夺回孩子的生命。在她的紧急协调下,120救护车通过绿色通道第一时间赶赴车站,孩子被医护人员抱走,最终转危为安。

“面对那天的突发情况,我也很紧张很害怕。那时,我是一个5岁孩子的妈妈,感同身受。可我还是一名高铁人,一位列车长,职业使命和岗位职责又要求我必须冷静、勇敢、坚强。”现在回想那一幕,卢雅静仍然心有余悸。

卢雅静所在的乘务组每过一段时间就会去新的车段,她们需要不断适应新环境,新伙伴;需要不断更新业务知识,帮助旅客解决难事急事。

一次值乘期间,一名旅客要在徐州东站换乘至上海站,由于到站停车时间短,这名旅客便向卢雅静求助。很快,她便联系徐州东站了解两趟车的停车站台位置,安排该旅客在8车等候后续换乘,并提醒旅客提前收拾好行李,待列车到达徐州东站,立即乘坐换乘电梯,争分夺秒;同时她又用台通知上海局列车的车长,为该旅客争取时间,最终在两辆车发车不到10分钟的间隔内,让旅客顺利赶上了换乘列车。

“这就要求乘务员具备较高的协调能力和应变能力。”卢雅静说,因此她会经常在乘务组内组织一些模拟活动,不断增强乘务员的相关能力。

为进一步提升班组服务质量,优化现场作业,卢雅静还利用各班时间组织乘务员学习高铁二队新版作业指导书,现场模拟商务座一等座服务流程,使用专业服务术语。

“我们会为儿童提供儿童读物,为哺乳期妇女提供私密空间,对单独乘车的老人、盲人以及行动不便的旅客进行重点服务,介绍车内安全注意事项,帮助旅客解决实际困难,指引去卫生间,送水送饭,与站台值班员办理交接,方便出站,用实际行动护送旅客平安出行。”说起服务内容,卢雅静滔滔不绝。

卢雅静团队每一名乘务员的手中,都有各式各样的小卡片。在高铁行旅途中,她们会利用这些卡片,向旅客介绍景点和周边交通情况,让旅客对即将到达或驶而过的站点有新的了解,更好地欣赏沿途风景。

“有一次孩子发烧需要出乘,卢车长知道后,对我说孩子的健康最重要,于是马上替我向车队请假,让我安心带孩子看病。”周杰说,“在卢车长的关心关怀下,我们整个班组拧成了一股绳,配合越来越默契,工作氛围越来越活跃。”

听到大家的评价,卢雅静有点羞涩,她微笑着对记者说:“其实我也没做什么事,更多的是靠组员们自己的悟性和为旅客服务的情怀。我只是希望能将自己在实践中摸索出来的一些经验,告诉大家,并运用于实践,为旅客提供更好更优的旅行环境。”

这样的工作精神,也让她获得了一项项荣誉:2020年北京局集团有限公司先进生产者,2020年“三保三实现”专项劳动竞赛先进个人,2021年“两坚守两实现”专项劳动竞赛先进个人……

尽管让千万旅客受益,但对于服务行业者来说,最亏欠的可能是家人。

随着越来越多的人选择高铁出行,尤其是节假日和春运期间,被临时抽调安排工作是常有的事。多少个繁星点点的夜晚,卢雅静仍然穿梭在一节节车厢内,只为保障旅客们出行安全;多少个阖家团圆的日子,她仍然在岗位上坚守,只为护送旅客们平安回家。

有一次,卢雅静连续值乘了十几个小时后,拖着疲惫的身子巡视车厢。一位老年旅客恳切地说:“闺女,歇会吧,你们辛苦了。”听到这句话,卢雅静的心头涌起一股暖流,身上的疲惫感即去了一大半。

幸运的是,她有一个幸福美满的家庭,有一个理解自己的丈夫,还有一个活泼可爱的儿子。只要一结束工作从车上下来,卢雅静就会把所有时间都花在陪伴家人上,陪孩子上篮球课,一家三口出去玩。

被旅客感动的事情也有不少。一次,列车刚从北京南站发出,一名旅客就因身体不适呼吸困难,卢雅静安慰旅客后立即广播寻找医务人员,很多人不约而同地来到这名旅客所在的车厢,有医护人员,有老中医,还有带着应急药的其他乘客,大家齐心协力让这名旅客的病症得到缓解。

“这种一方有难八方支援的精神,让我觉得是一种大爱。在列车上会遇到很多类似的事情,总有许多人挺身而出、守望相助。”卢雅静说。

服务精神薪火相传 中国高铁再创辉煌

作为列车长,卢雅静深知自己肩负的“传帮带”这个重担。她就像大姐一样,为所在班组的乘务员讲解乘务行业的知识、突发问题的解决经验等;她反复教导乘务员们,既要保障自身安全,又要以旅客需求为主。

李然是“静沐暖阳”班组的一名乘务员,目前正在高铁上工作了两年,一直和卢雅静一同走车。她至今记得自己第一次出车时的经历。

那一次,列车大面积晚点,不少乘客拉着李然询问晚点缘由,要求给个说法,李然心里很是慌张,在回答乘客问题时甚至有些语无伦次。幸好,卢雅静的声音及时在电台里响起,她有条不紊地安排了晚点后的工作,让大家统一口径告知乘客晚点原因。随后,她赶到车厢,拍了拍李然的肩膀,轻声说了一句“我来”,躬下身,向乘客道明缘由,紧接着,她又联系客运调安排应急餐,为旅客逐车厢送餐,逐车厢致歉。

“卢车长带给乘客和我们的,更多是放心。在这个班组,在卢车长的言传身教下,我学到了很多工作技巧和应对突发情况的方法。”李然说。

对于今年刚转到高铁二队的周杰来说,卢雅静就像一个知心大姐,帮助自己很快适应了高铁的工作模式,工作起来干劲十足。

“有一次孩子发烧需要出乘,卢车长知道后,对我说孩子的健康最重要,于是马上替我向车队请假,让我安心带孩子看病。”周杰说,“在卢车长的关心关怀下,我们整个班组拧成了一股绳,配合越来越默契,工作氛围越来越活跃。”

听到大家的评价,卢雅静有点羞涩,她微笑着对记者说:“其实我也没做什么事,更多的是靠组员们自己的悟性和为旅客服务的情怀。我只是希望能将自己在实践中摸索出来的一些经验,告诉大家,并运用于实践,为旅客提供更好更优的旅行环境。”

这样的工作精神,也让她获得了一项项荣誉:2020年北京局集团有限公司先进生产者,2020年“三保三实现”专项劳动竞赛先进个人,2021年“两坚守两实现”专项劳动竞赛先进个人……

尽管让千万旅客受益,但对于服务行业者来说,最亏欠的可能是家人。

随着越来越多的人选择高铁出行,尤其是节假日和春运期间,被临时抽调安排工作是常有的事。多少个繁星点点的夜晚,卢雅静仍然穿梭在一节节车厢内,只为保障旅客们出行安全;多少个阖家团圆的日子,她仍然在岗位上坚守,只为护送旅客们平安回家。

有一次,卢雅静连续值乘了十几个小时后,拖着疲惫的身子巡视车厢。一位老年旅客恳切地说:“闺女,歇会吧,你们辛苦了。”听到这句话,卢雅静的心头涌起一股暖流,身上的疲惫感即去了一大半。

幸运的是,她有一个幸福美满的家庭,有一个理解自己的丈夫,还有一个活泼可爱的儿子。只要一结束工作从车上下来,卢雅静就会把所有时间都花在陪伴家人上,陪孩子上篮球课,一家三口出去玩。

“孩子虽然年龄不大,但他已经理解我工作的意义,电视里放到与高铁有关的消息,他都会指出来,迫不及待跟别人分享——我的妈妈就在上面工作。”谈起儿子,卢雅静脸上浮现出满足的笑容,“虽然高铁让我和家人的距离有时候变远,但它让中国变‘小’,让人们心与心的距离变近。”

6月20日零时起,全国铁路第三季度列车运行图开始实施。这天中午,卢雅静正在出乘时接到儿子打来的电话,兴奋地告诉她,刚刚在电视里又看到“像风一样的高铁了”。

这张新图中,新开通运营的郑渝高铁成为一个亮点。作为我国“八纵八横”高铁网的重要组成部分,郑渝高铁途经河南、湖北、重庆三省市,串起华中屋脊神农架、巫山大小三峡等众多旅游景点,伴随着这条线路的开通,长三角地区途经郑渝高铁襄万段至成都、贵阳方向新增多对动车组列车,使得长三角、中原城市群与“大西南”的距离一下子被拉近了。其中,郑州至重庆最快4小时23分钟可达。这标志着我国“八纵八横”高铁网的再次提质扩容。

每每听到我国高铁刷新成绩的消息,卢雅静都会激动良久,她坚信,我国高铁今后的发展会越来越好,还会有一个奇迹被创造。

制图/李晓军