

人潮中那一抹红



1月15日,吉如(前右)正护送盲人姑娘吴滨上车。



▲1月15日,吉如在西安北站咨询服务台解答旅客的问题。



▲1月15日,吉如在车站职工活动室里指导同事礼仪训练。



▲1月15日,吉如在西安北站候车室巡视设备。

本报记者陶明摄影报道

春运中的西安北站候车大厅人潮涌动,在“馨动长安”服务台前,身着玫红色工装、身材高挑的95后姑娘吉如,始终满面笑容,不厌其烦地为匆匆回家的旅客答疑解惑、解决困难。她青春的形象和温馨的服务,已成为西安北站春运中一道靓丽的风景。

2016年夏天,吉如从西安铁路职业技术学院毕业后,成为西安北站一名站台客运员,主要负责站台上的旅客乘降工作,确保旅客安全乘车。高铁工作的高标准严格要求,也磨砺了她吃苦耐劳的精神,锻炼出了她高度的责任心,使她快速从一名刚毕业的学生转变为高铁人。

学生时代,身高1米78、体形轻盈的吉如,就十分喜爱T台走秀,从刚开始的“模仿自学”发展到请专业老师授课指导,利用业余时间从事模特兼职工作,在2015年曾代表学校参加陕西省第三届大学生模特及创意服饰大赛,并荣获冠

军,走上工作岗位后,她多次以高铁客运员身份参加选美比赛,并获得多个奖项。为了让吉如更好地发挥个人所长,西安北站将她从站台岗位调到了咨询服务台,并让她负责车站的客运礼仪培训、担任礼仪指导,让她的爱好在工作上继续得以延伸。

1月15日,当班的吉如主要负责接待老弱病残等重点旅客。一名盲人姑娘寻求帮助,从西安北站中转回延安的家。吉如与她交谈后,进行了周到的安排,并一路搀扶着将其送上回家的动车,并与列车长进行了交接。盲人姑娘在临别时,激动地对吉如说:“你的服务太贴心了,我看不见你,能摸摸你的脸颊吗?”吉如弯下身子,与她相拥。

据西安北站党委办公室党委干事成黎介绍,类似的感人场景,在吉如服务工作中已屡见不鲜。吉如说:“因为我的工作,需要帮助的旅客享受到温暖的服务,我们也从中感受到了他们的温暖,这也成了我们做好服务的动力。”

2019年,吉如代表单位参加了一些选美大赛,其比赛理

念是尊老爱幼以及保护环境。吉如说:“这些理念与我的工作是一致的,我在工作中,接触到很多需要帮助的弱势群体,我不仅要展现一个高铁人的女性美和铁路人不一样的风采,还要让每一位旅客在我们周到、专业的服务中,感受到中国高铁的魅力和温馨。”

春运,对于大部分人来说,意味着回家过年团圆。但对于铁路职工来说,却意味着要打一场保卫乘客顺利平安回家的硬仗。今年是吉如参加的第四个春运,因为列车开行密度大,站台岗位人员紧张,吉如还时常被调到站台进行站台工作。

2020年春运开始前,吉如早早就和同事们做好所有的准备,继续用饱满的热情、耐心细致的服务,助力每位旅客平安回家、温馨出行。“我有两个梦想,在西安北站服务好每一位出行的旅客是我作为一名铁路人的中国梦;在世界选美的舞台,为国争光是我作为一名模特的超模梦。”吉如说。



▲上图:陈海燕在西安北站留影(新华社记者詹彦1月11日摄);  
▲下图:赵耀在太原站留影(新华社记者杨晨光1月11日摄)。



▲左图:在太原开往青岛北的K884次列车上,列车长赵耀在检查旅客的行李摆放,确保安全(新华社记者杨晨光1月11日摄);  
右图:在太原南开往西安北的D2507次列车上,列车长陈海燕在车厢里巡查(新华社记者詹彦1月11日摄)。

新华社记者杨晨光

一车行驶在白天,一车行驶在夜晚,两趟列车里承载着彼此的牵绊。春运期间,为了守护旅客安全抵达,太原客运段的一对列车长夫妻赵耀和陈海燕成了“难见面的夫妻档”。

丈夫赵耀在太原开往青岛北的K884次列车担任列车长,妻子陈海燕在太原南开往西安北的D2507次动车组列车担任列车长。二人所在列车的行进方向相反,开行时间也完全不同:妻子陈海燕的车次早晨出发,主要在白天运行;丈夫赵耀的车次则是晚上出发,90%以上的时间行驶在夜里。

1月11日,是赵耀和陈海燕夫妻在春运期间的第一次出发。早晨6点15分,当家人还在熟睡的时候,陈海燕已经拖着行李出门了。到车站后,领票据、开出来会、上站台……8点25分,D2507次列车驶离太原南站,经过多次辗转来回,于21点25

分抵达运城北站。

陈海燕结束了一天的忙碌,而丈夫赵耀的K884次列车即将于21点38分出发,在茫茫夜色里行驶11个多小时后到达终点站青岛北站。

从白天到夜晚,陈海燕和赵耀虽然不在同一列车上,却又好似交接工作般“无缝连接”。“这么多年我们已经习惯了,我爱人守护白天,我来守护夜晚。”赵耀说。

列车对于赵耀和陈海燕夫妇而言,并不仅仅意味着工作,这里也是他们爱情开始的地方。2003年,在太原开往上海的K374次列车上,同为乘务员的赵耀和陈海燕相识相知并相恋,3年的爱情长跑后步入婚姻的殿堂。2008年,女儿的出生让他们在春运路上有了更多的牵挂。

按照今年的春运工作安排,赵耀上两天班休息两天,陈海燕上三天班休息三天。往往一方刚刚回来,另一方又匆匆出发。据陈海燕回忆,两人最久的一次有5天不曾见面。“今年由

于高铁动车组列车会根据旅客需求每日动态调整列车运行方案,我们可能面临一周连一次也无法相见的情况。”陈海燕说。

大年三十是女儿的生日,而赵耀和陈海燕都将在腊月二十九出发,大年初一才能返回。他们将再一次错过孩子的生日,也错过和家人在除夕之夜的团聚。12年来,赵耀和陈海燕夫妇仅有3次除夕在家过。赵耀说:“我们的工作注定是舍小家为大家,既然选择了这份工作就无怨无悔。”

今年春运是赵耀和陈海燕共同经历的第十七次春运。赵耀说:“虽然我们俩早已是春运的‘老人’了,但每次面对春运仍然跟考试一样,不敢有一点马虎大意。”检查列车内卫生情况、检查车门是否正常关闭、巡视、检票、了解旅客需求……动车组列车的列车长和普通列车的列车长职责不尽相同,但在他们俩看来,“列车长既要对车上的旅客负责,也要时刻关注列车乘务人员的状态,守护车上所有人安全抵达就是我们最大的职责。” 新华社太原1月16日电



▲赵耀(中)和妻子陈海燕、女儿赵纯艺在照相馆内合影(2014年10月5日摄)。新华社发(受访者供图)