



铁 轨 上 的 坚 守

本报记者 孟 飞 李琛奇

地点:甘肃省兰州火车站

“工作嘛，没有不辛苦的。只要能保证回家的旅客们有充足的用水，我们就心满意足了。”

“车站的工作人员请注意，K621次就要到站了，请接车人员在第三站台做好接车准备。”

“车来了，走!”刘鹏听到站里的广播，带着他的3名队友，下到站台下，蹲在铁轨旁，看着进站的火车徐徐开来。车刚停稳，刘鹏麻利地把黑胶皮水管对准车厢的进水口，然后打开水龙头。

这是2月10日下午2点半，记者在兰州火车站看到的情景。刘鹏的工作就是给过往列车补水，他和队友们是车站的上水工。从早上7点半到现在，他们已经送走了不下20趟列车。

刘鹏介绍说，他们平时一天要接车40趟至50趟。春节前后因为加开临客或者农民工专列，还要多一些。一般每节列车一站的补水量是0.6吨，赶上春运用水量大的时候更多，补一次水要10至12分钟，有时还要根据列车的停靠时间调整。“干这活儿得手疾眼快，还要能吃苦。”

据了解，上水工每人一天至少要走30公里的路程。“但这还不算什么，每到冬天，铁轨中间冻满了厚厚的冰，走的时候还要小心滑倒。”刘鹏说，每次上完水后，水管里残留的水都会溅到裤腿上，三四节车厢跑下来，每个人都会拖着又重又凉的一裤腿冰回到值班室。“工作嘛，没有不辛苦的。只要

能保证回家的旅客们有充足的用水，我们就心满意足了。”

在车站，记者见到了“90后”的客运员范琳。“作为一个客运员，主要在候车室里引导、组织、检票，帮助老幼病残孕等群体。你多看看、多想想、多体谅体谅，可能他们就能顺利回家。”范琳说。

范琳告诉记者，到兰州火车站工作才半年，这是她作为铁路职工的第一个春运。“春运期间，我和我的师傅每天都有30个至40个需要照顾的特殊旅客，每天的工作时间都在10小时以上。火车密集的时候能同时放7辆车，那就简直脚不沾地。每次吃饭，都像打仗一样，一顿饭五六次才能吃完。”

辛苦是辛苦，但范琳却觉得很自豪。“我的父亲是铁路上吊车组的，小时候看着父亲开吊车特有范儿，我自己从小梦想着能和铁路打交道，现在我的理想实现了。但我还未定岗，正努力向师傅们学习业务，现在正是好时机。”她微笑着说。

“总得有人奉献”

本报记者 李己平

地点:沈阳至佳木斯K1227次列车上

“除夕夜走班，这是工作，总得有人奉献。”

总有人因为工作不能在家过年。从辽宁沈阳至黑龙江省佳木斯的K1227次列车常华乘务组，就是在列车上度过了除夕之夜。

2月8日从沈阳出发，9日到佳木斯，19点20分返回沈阳时，正是除夕夜。一切从简，在离开驻地前放了一挂鞭就上了车，算是过年了。为减少乘务人员的思家情绪，常华在硬座区搞起了“列车上的春晚”，车上旅客硬座的加卧铺的共28人，能离开岗的乘务人员也有20多人，好不热闹。

36岁的常华列车长说，“除夕夜走班，这是工作，总得有人奉献。”

车到终点佳木斯后他们还不能休息，要跑一个短途到鹤北，晚上再返回沈阳。

“我们回到沈阳后，还要跑一个来回。农历大年初一、初二也得在火车上过!”常华说，“我只好把父母、岳父母、自己家3口聚到一起，在行车前的腊月二十七吃了个年夜饭。”



2月11日，北京高铁一队G109次列车发车前，列车长刘冬为同事整理工装，准备迎接节日出行的旅客。

本报记者 李树贵摄

为乘客提供满意服务

本报记者 李彦臻

地点:江苏省连云港市公交9路车上

“一天下来，要开10多趟车，在安全运行的情况下，我最希望我的服务能让乘客感到满意。”

农历正月初一，江苏省连云港阳光明媚。公交总站有一趟公交9路车，沿途共经过37个车站，是连云港由火车站至火车站的环城车，每天有许多乘客乘坐这辆公交车。16：34，记者随同其他乘客一同乘坐9路无人售票车。9路车的司机叫王志刚，1977年生，连云港本地人，每天他从7：30工作至18：30。他告诉记者，“一天下来，要开10多趟车，在安全运行的情况下，我最希望我的服务能让乘客感到满意。”

平时，王志刚在火车站附近买工作餐吃，农历除夕至正月初七，火车站附近没有能就餐的饭店了，他的爱人便将饭菜给他送到单位。王志刚告诉记者，除夕晚上，他没有和家人一起看春晚，因为第二天还要工作。

在工作期间，不时有乘客上来询问，王志刚耐心地回答，没有丝毫不耐烦。“我们就是要为乘客的出行提供最有效的保障，为乘客出行提供方便与快捷。春运期间是我们最忙碌的时候，我还会帮乘客提行李，这些都是我应该做的!”王志刚说。



春运期间，北京西站K571次列车乘务员卢荣(右)帮助已怀孕5个月的付小珍检票登车。

本报记者 赵 晶摄

为了更多人的团聚

本报记者 雷汉发

地点:西安至北京G662次列车上

“既然选择了列车员这个岗位，就得有这个岗位的职业操守。尽管我也很想家，但看到车队上上下下都在为春运忙碌着，不用心工作怎么行?”

“各位旅客朋友们，你们好!五湖四海皆春色，万水千山尽得辉，我们高铁乘务组的全体工作人员欢迎你们乘坐本次高铁列车。我们将在这3个多小时的旅途中，尽我们最大的努力为大家提供力所能及的服务，希望大家旅途顺利，春节快乐!”在欢快的配音广播中，从西安至北京的G662次列车又开始行驶在旅途中。

尽管处于节日期间，但乘务人员不时端茶倒水、打扫卫生，工作比平时更忙。列车长高欣告诉记者，“我们是北京铁路局石家庄客运段高铁乘务组，担负的是北京与西安之间的高铁线路运营。今年春节期间，恰逢我们组值乘，要在这条线上跑两个来回，除夕和初一都是在列车上和公寓中度过的。”

20岁刚过的列车员高悦然家在

邢台，来回赶路 and 值乘，一共要花4天时间，而这是她第一年参加工作，也是第一年不在家里过春节。端茶倒水，服务重点旅客，一个车班高悦然要在列车上跑上百个来回。“既然选择了列车员这个岗位，就得有这个岗位的职业操守。尽管我也很想家，但看到车队上上下下都在为春运忙碌着，不用心工作怎么行?”高悦然说。

长 江 码 头 货 运 忙

本报记者 陈果静

地点:湖北省荆州港务集团盐卡港区

“我们要在码头干24小时才能换班回家，好在我们大多数是本地人，年夜饭还能回家吃。我女儿在广州做机场地勤，和我一样，女儿吃完年夜饭就匆匆回到了工作岗位上。”

农历正月初二早上8点，室外温度仅有1摄氏度，北风夹杂着长江的湿气和岸边的煤灰吹在码头忙碌着的人们脸上。市区里还是静悄悄的，在位于湖北省境内的荆州港务集团盐卡港区，彭开涛和他的工友们已经开始了紧张的工作。

“要卸哪一只集装箱?”彭开涛的工作是驾驶门式起重机，刚爬到距地面约7层楼高的驾驶室，来不及喘口气，他就通过对讲机与地面的指吊人员联系，一次又一次地操纵重达3吨的吊具，将船上的集装箱吊起，再放到运输车上拖走。

说起自己驾驶的门式起重

机，彭开涛如数家珍，“这是吊具，那是帮助定位的导板，你別看我操作的容易，要从几十米的高处对准集装箱可不是件容易事，必须要胆大心细，地面的人离目标集装箱太近时，要鸣笛警告，以免发生危险。”在短短10多分钟里，彭开涛熟练地卸下了10多只集装箱，平均约1分钟就能卸下一只。

由于要看清集装箱的位置，彭开涛大多数时间都得低着头。“必须得先将吊车左右前后调整，驶到合适的位置，再将吊具上的4个卡口对准集装箱上的4个孔，然后锁

定，把集装箱吊起，准确无误地放置在货车上。”每天他都要操作控制杆好几千次，吊车上下很不方便，为不耽误工作，彭开涛从早上到午饭时间，连水都不能喝。

与他一起在码头上忙碌着的还有20多名工友，“我们要在码头干24小时才能换班回家，好在我们大多数是本地人，年夜饭还能回家吃。”彭开涛骄傲地告诉记者，他的女儿在广州做机场地勤，和他一样，女儿吃完年夜饭就匆匆回到了工作岗位上。“明年，女儿应该能在家多呆几天。”彭开涛的眼里满是期盼。

“春节上班也没啥”

本报记者 钱箐旒

地点:河南省南阳机场

“春节上班也没啥，做这一行早

就习惯了。只要能让旅客在旅途中安

全顺利地过个好年，我们就值啦!”

农历正月初二，记者来到位于河南省南阳市正东12公里处的南阳机场。来来往往的旅客像平日一样排队办理登机手续，整个大厅似乎并没有因为过年放假而变得冷清。

趁着有空，记者采访了当天做值机的孙荣。据她介绍，春运期间原本计划是两班倒，上一天休一天，但与往年入港多、出港少不同，今年春节出港入港的人都很多，截至农历正月初一，南阳机场客运转吞吐量已达2.7万多人，所以，休息的人还得来帮忙处理行李检查等工作。

“我每天早上一起来就是先祈祷天气好，特别想对乘客说一句，你们着急回家，我们也着急。”长相甜美的孙荣是河南南阳本地人，在机场主要负责值机、补票、改签、晚点等地服工作。说到自己参与春运工作的感受，她笑着告诉记者，“前两年在郑州机场工作，过年上班不能回南阳。这几年在家门口上班，白天上完班，晚上还能回家，也不觉得辛苦了。”

除了像孙荣一样的地服工作人员外，机场维修工作人员也同样坚守在机场节日岗位上。“每份工作都有各自的要求，我们唯一的工作对象就是飞机，工作的唯一目标就是安全。”南阳机场技术维修站站长李爱民介绍说，“为保证春运顺利，今年我们增加了12个班，也是实行两班倒的方式。去年机场改造完成后，我们还承担了更多备降任务，如果郑州机场因为天气原因飞机落不了地，即便是半夜来了飞机，我们也得继续工作。”

“那还真是挑战。”记者不禁感叹了一句。“也不是。”李爱民应声接了一句，“因为平时我们还承担了南航飞行员训练的工作，那个时候比现在的工作量还要大，一天下来要增加10个短停，现在春运只是增加3个短停。所以对我们来说，春运的工作量并不比平时多，但客服那边就不一样了，好多人一天下来接待旅客，嗓子疼得话都说不出来了。”

在飞机场视野最“开阔”的调度室，工作人员梁昊告诉记者，现在春节期间的调度室是24小时工作，4个人轮班倒，两个人在塔台，两个人在楼下，“值班期间要认真观察天气和风向，按时记录好飞机起飞降落情况，写好工作日志。不过，因为现在要做备降工作，所以晚上也得上班，有飞机来了，就上来接飞机。”梁昊笑着说，“春节上班也没啥，做这一行早就习惯了。只要能让旅客在旅途中安全顺利地过个好年，我们就值啦!当然，我们更希望每天的天气都很好，这样我们的工作也能轻松些。”

值班站长日记

2月11日 晴

“重点旅客可进站接送”

北京南站值班站长 陈 静

今天早上9点15分左右，我在南站西侧咨询台处值班。一位大娘步履蹒跚地走过来，只见她满头大汗，神情慌张，“姑娘，我找不到我儿子了。”看到她焦急的样子，我安慰说，“大娘，您别着急，我帮您找。”

经询问，这位大娘叫刘芸凤，今年70岁了，儿子和儿媳妇在北京工作，由于过年要值班，没法回家。今天她专门从天津乘坐C2012次城际列车过来看他们。出了站台，她跑遍了东西南北4个出站口，也没找到他儿子，情急之下，老人来到楼上的候车大厅寻求帮助。

“您儿子叫什么，我们这里广播一下，让他来找您。”我给她出主意。然而，我们广播了七八遍后，仍没有见到他儿子的身影。见这个方法不奏效，我问大娘，“您记得儿子的手机号吗?”“记在家里了，没有带。”大娘回答说。“那我给您家里打个电话，问一下他的手机号?”我又建议道。

随后，我拨通了她家里的电话，电话那边是她老伴儿接的，在得知情况后，他连忙说儿子刚往家里打过电话，问他妈是不是上错车了?向她老伴要了他儿子的手机号后，我们立即给他儿子拨了过去。过了大概10分钟，刘培满头大汗地跑过来，见到他妈，他长出了一口气，“妈，您跑哪去了，不是让您在出站口等着吗?”“唉，我也弄不清哪个是出站口，哪个是进站口，还好有这位姑娘，她真是帮我大忙了!”刘大娘说道。

我跟刘培说，“以后再遇见这种情况，您可以来我们这里领取一张‘北京南站重点旅客接送卡’，这是我们专门方便老弱病残孕乘客制作的通行卡，乘客家属可持这个卡片免费进入站台，帮助重点旅客进站、出站。这样您就不会再接不到人了!”

(常 理 整 理)

本版编辑 杨忠阳