



# 高铁上的故事

上午还在上海黄浦江畔散步,晚上就能到哈尔滨看冰灯,如今这样的生活坐着高铁就能实现了。去年12月28日零时起,中国铁路总公司实施新的列车运行图。其中,增开部分长距离跨线动车组列车,是此次调图的一大亮点,减少了旅客的中转,方便了百姓生活。在春运开启之际,本报特派4路记者,跟随乘客体验他们的回家路,感受高铁乘务人员的服务。

## 列车长的春运一日

本报记者 孙潜彤

“世上最遥远的距离不是相隔千里,而是你我在咫尺却触不可及。”这是一对铁路夫妻的春运写照。丈夫叫王宝华,是G1222次(沈阳至宁波)列车长。妻子叫贾丹,是G1226次(沈阳至上海)列车长。两人春运期间时常是在车上,却相隔千里。偶遇也是有的,就是他们当班的两列高铁相向擦肩而过的时候,两人在车窗前心有灵犀地对望,尽管倏地一闪。“能感觉到我和她的心也紧紧地碰了一下。”王宝华深情地说。

1月15日上午8点10分,记者由始发站沈阳北站登上了G1222次列车,感受东北首列直达长三角的高铁。看见王宝华的时候,他正手持安检仪一件一件地扫描架上的行李。碰上“嗒嗒”响的,就得开包查验。王宝华顾不上跟记者搭话,记者就做起他的“跟班”,跟着他从8车厢走到1车厢,查行李、验票。

“你看,除了给剩下几站预留的座位,车厢全满了。”王宝华说,沈阳至宁波的高铁从去年12月28日开通至今,他跟着跑了4个来回,天天都是100%的上座率。乘客最满意的还是高铁速度了,时速最高到300公里,有“飞”一般的感觉。以前沈阳到宁波只有K78次快车,全程需要20多个小时,自高铁列车开通后,两地间运行实现了朝夕至,全程只需10小时29分钟。

话茬被打断,一位女士匆匆赶来对王宝华说:“俺想补的票能成不?”这位女士叫满延君,一上车就“盯上”王宝华了,本来早买到济南西站的票,临上车亲友又说改在曲阜东接站最好。带着两个孩子的满女士这下可犯愁了,接下来那一段能有座吗?别看王宝华一直忙碌,但心里装着这事,补票完毕,满女士连说谢谢。

高铁列车从乘务员到列车长都是优中选优的,每个人都很有“型”。但沈阳客运段动车队党总支书记李晶知道,光彩之前是形象,光彩背后是付出。李晶说:“孩子出水痘都没顾上,你说王宝华两口子忙到啥程度?”王宝华觉得这辈子亏欠父母孩子太多,只要回家,不管多累也要把家务活全揽过来,只要有时间就陪陪孩子。“工作、亲情我都想要,哪个铁路人不是这样?”王宝华说。

18点47分,G1222次列车准时驶入终点宁波站。回到宁波的铁路公寓,已经是晚上8点多了。王宝华在电话里告诉记者:明天还要早起,上午7点35分从宁波始发到沈阳的G1224次他依然值班。



①



②



③



④

- ① 沈阳北站的志愿者给乘客作导引。  
本报记者 孙潜彤
- ② G1258次高铁列车乘务员为乘客服务。  
本报记者 李治国
- ③ G529次高铁上乘客很多。  
本报记者 李佳霖
- ④ 乘务员小谭为乘客办理车票改签。  
本报记者 殷陆君

## 三地商务一线牵

本报记者 殷陆君

1月15日9点32分,记者乘坐的D2311次动车从厦门北站开出,沿着厦深铁路奔向深圳。厦深铁路的通车,结束了闽粤两省漳州、云霄、诏安、饶平、普宁等8个县市不通铁路的历史。

已是深冬,车内却犹如暖意融融的阳春。乘务员小高微笑着走过来,帮助乘客整理行李,提醒大家摆放整齐,还不时询问着车厢内的温度是否合适。

车过漳州,有人上下。邻座乘客问:“您是第一次坐厦深铁路吗?”记者点点头,旁边不少初次“尝鲜”的乘客也都打开了话匣子。要到诏安的老王说:“这趟车开得好,以前开车要2个多小时,现在半个小时就到了。”

坐在记者对面的一位女士,叫徐颖。她告诉记者:“东南沿海大动脉就缺这一段,厦门往上海前年就有了,深圳往北都有,港深地铁开通后,厦深一下车马上转地铁,将来就能直通香港。”大家一听,都兴奋地凑了过来。

徐颖是一位做家具贸易的企业家。过去从厦门坐大巴要八九个小时才能到深圳,有特别急的生意要沟通,就得坐飞机,但是到深圳的航班经常晚点,只好飞香港,再从香港坐车到深圳,与外商谈订单。她说,夏秋台风天多,有时候急也没办法。“快过年了,我和几个闺蜜约着去香港购物,车票一等座才180元,比厦深巴士260元便宜,加上坐巴士去香港,两张车票加起来比香港直飞的飞机票便宜了70%。”她说。厦深线不但一下子将我国最早的三大经济特区厦门、深圳、汕头连接起来,而且还使东南沿海城市与香港的联系更加紧密。

列车长高祥威说,开通半个多月来,客座率保持在90%以上。进入春运,短线增加,因此会增加一些无座位票。记者说起回程的车票网上买不到,大家都觉得应该增加车次。刚放假的厦门理工大学学生小刘说:“我跟大家推荐一下,直达票买不到就买短程票,一站一站接过去。这条线上有很多好地方可以去玩,让春节回家的路更精彩。”



## 回家的路更顺畅了

本报记者 李治国

1月18日早上9点20分,记者登上G1258次高铁,随乘客们一起“回家过年”。刚一进入车厢,浓重的东北方言就扑面而来,几个沈阳小伙兴高采烈地谈论着抢票的心得、铁路的变化。

“我在上海工作已经四五年了,去年年底回家过年的时候,发动全公司的同事开着电脑帮我抢票,那个紧张激烈劲儿,就跟抢单似的。”在一家票务公司工作的郭海峰告诉记者,即便是抢到了票,乘当时的K516次列车回沈阳也是个严峻考验,仅乘车时间就近30个小时,而且车上人多行李多,去个洗手间也不方便。所以去年12月28日,上海至沈阳高铁一开通,他就注意到这个消息了,还向公司申请了年假,准备提前回家过年。

郭海峰说,以后高铁如果能够继续提速,那么今后乘

高铁回家的时间就更短更方便了,沈阳和上海距离也就更近了。他还想着今后能够在上海安家落户,能把父母接到上海来过年,不用每年都加入春运回家的大军之中,“这也算是我的中国梦吧。”

G1258次高铁列车长殷菲告诉记者,由于运营时间比较长,乘务组就提倡超前服务,多一句关怀、多一个微笑,让旅客的长途旅行更温馨。记者注意到,餐车上配备了冰箱、冰柜、微波炉、保温箱等设备,满足不同旅客的需求。上海铁路局有关负责人也告诉记者,今年春运,上海至东北单日净增加高铁列车运能5500个左右,运能提高一倍多,与以往相比,回东北回家过年的路更顺畅了。

18点41分,G1258次准时抵达沈阳站。虽然外面非常寒冷,但是乘客们怀揣的新年期盼,可比春天的温暖。



## “中国结”下的温馨服务

本报记者 李佳霖

1月16日,春运第一天。早7点30分,记者登上北京至桂林的G529次高铁,就被一股浓浓的暖意所包裹。整洁的车厢,带着温暖笑容的乘务员,在餐吧里吃着热腾腾早餐的旅客们……

在8号车厢的第一排窗边,记者发现挂着一个鲜红的中国结,列车长王曼丽解释说:“这个中国结是列车上对需要特殊服务旅客的一个标识,提醒每个乘务员走过时都要关注一下这位旅客是不是需要帮助。您看,坐在中国结下的大爷是推着轮椅上的老伴上车的。”

这位大爷姓李,他的老伴银小兰今年64岁,9个月前犯了脑溢血,今年春节想去衡阳看看惟一的姐姐,儿子给买了从驻马店到衡阳的高铁票。他在家就开始犯愁,轮椅上推着个病人,怎么坐火车啊?没想到,从候车室就有人帮助,一到火车跟前,乘务员帮着送上了车,还端来了热水、买了饭。”李大爷黝黑的脸上露出欣慰的笑容。

当记者再次体会中国结后面那温暖的情意,是从

17日在永州上车的9岁小姑娘刘洁身上感到的。在永州站台一位老师傅拉住7车厢乘务员王晓璇说:“这是我孙女,她第一次一个人去北京和爸妈过年,我们都没时间送她,麻烦你照顾啊!”21岁的王晓璇把刘洁送到座位上安顿好,把中国结挂在了小洁的座位旁。

因春运前来本次列车添乘的石家庄客运段工会主席王建英告诉记者,安全、方便、温馨出行,就是要求在春运中不仅让旅客走得了,还要让旅客出行更加温暖,这是一个服务不断升华的过程,理念的改变也导致了服务模式的改变。

但是,在1月17日从桂林到北京的G530上记者发现,夜里近10点过石家庄后,车厢内已有80%的座位空着,载能千余人的列车上只剩下200多人。乘务员告诉记者,京桂客流主要集中在桂林至衡阳段,眼下桂林属旅游淡季,返京客流小。有乘客就此对记者表示,针对反向客流不足的问题,能否采取措施避免运力浪费呢?

### 值班站长日记

## “别急,我送您上车”

2014年1月19日 阴转晴

北京站值班站长 秦榕

今天是春运第4天,北京站客流量加快上升,出发旅客已达12万人次。

16点20分,在车站二楼东扶梯口,一个40多岁的大姐脸色苍白,蹲在地上,看样子身体很不舒服。我赶忙把大姐扶到离着最近的服务台,问大姐哪里不舒服,询问是否需要请医生。大姐摆摆手说,她心脏不舒服,兜里有药,让我帮她拿一下就行。我赶忙拿了药并端上热水,帮她服了药。怕她误车,我让大姐把车票拿出来给我看一下。大姐是坐16点55分开车的T31次列车回杭州。

我看她身体还是很虚弱,就对她说,“别急,我送您上车”。然后,我去候车室推了辆轮椅来。待她休息的差不多了,16点35分,我推着大姐走绿色通道上了车。此时大姐脸色红润了,感激地握着我的手说,“谢谢你了,没有你,说不定我就回不了家了!”

每帮助一名旅客,我的内心也是说不出的喜悦。在这里也提醒旅客,今年春运为方便候车旅客改签或购买车票,北京站二楼中央检票厅设有售票窗口,可以为旅客办理业务。进站口一楼大厅有“爱心流动岗”在电梯旁迎候,随时提醒、帮扶有需要的旅客。

(本报记者 齐慧整理)



## 向辛苦的你们说声“谢谢”

本报记者 李树贵摄影报道



17日,北京南站候车室。准备去天津的张秀琴(右一)夫妇在候车室走散,张秀琴老人因着急心脏病发作,被客运员张润秋发现并及时拿来速效救心丸,通过广播她老伴吴仿壁赶来,吴仿壁感激地说,“多亏了乘务员及时发现和服药,让老伴脱离了危险。”



春运期间候车室内的志愿者身影格外引人注目,志愿者付博(右二)帮助带孩子的旅客徐诚文老人进站上车,临别时徐诚文紧紧握着付博的手,感激之情溢于言表,也感动了车上的旅客。



客运员为旅客热情指路。

扫一扫



更多信息和体验