

# 穿越 3000 公里的关爱

## ——记沈阳客运段 K388 次列车第一乘务组列车长王玉梅

本报记者 张允强

行进中国  
精彩故事  
每个故事都是时代印记

### 人物小传

王玉梅, 1975 年出生, 1997 年部队复员后分配到沈阳铁路客运段, 2004 年开始担任 K388 次列车第一乘务组列车长。K388 次列车是沈阳客运段乘务条件最艰苦的一趟列车, 这趟列车穿秦岭、过蜀道, 单程运行近 3000 公里、运行时间 43 小时, 往返需要 4 天多时间, 还要穿越 600 多个山沟隧道。王玉梅不怕条件艰苦、不畏蜀道艰难, 先后获得全国火车头奖章和辽宁省职业道德“双十佳”荣誉称号, 是辽宁省五一奖章获得者。



春运期间, 王玉梅在列车上为旅客服务。

卢君摄

王玉梅是沈阳客运段 K388 次沈阳至成都第一乘务组列车长, 也是“蜀道列车”唯一的女列车长。

沈阳铁路局客运段段长刘永群对她的评价是: 她是四川姑娘, 工作有川妹子的“辣”; 她是辽宁的媳妇, 待人东北女式的“爽”。

又到一年春运时, 《经济日报》记者见到她的时候, 恰是 K388 次列车要发车的时间, 她正在沈阳北站站台迎接旅客上车。她个子不高, 圆脸, 杏核眼, 身穿深蓝色的铁路制服, 在傍晚的凛冽寒风中, 显得格外精神, 略带四川口音的标准话听上去那么脆生。

沈阳客运段党委书记张洪波介绍说, K388 次列车是东北进川的第一趟列车, 也是沈阳客运段乘务条件最艰苦的一趟列车。这趟列车穿秦岭、过蜀道, 单程运行近 3000 公里、运行时间 43 小时, 往返需要 4 天多时间, 还要穿越 600 多个山沟隧道, 别说女同志, 就是男同志乘务这趟车都有畏难情绪。

2004 年, K388 次列车开行后, “川妹子”王玉梅就主动申请乘务这趟列车。

### 11 年过家门而不入

她的同车搭档杨永对她最了解。他说: “玉梅大姐当年上这趟列车的初衷是可以路过她的家乡四川广元, 能回家过春节, 但是跑这条线上 11 年, 她却一次也没在家过春节。”

杨永讲了一个让他难忘的故事。去年 1 月 23 日, 农历小年这一天, 早 7 时 22 分, K388 次列车徐徐驶进广元站, 他看到王玉梅的老父亲紧紧握住老伴的手, 静静地站在站台上, 而车上的王玉梅, 也看到了父母的身影。

广元是四川比较大的一个站, 中转的人很多, 春运期间, K388 次列车在广元站停车 10 分钟。忙完工作, 留给王玉梅和父母见面的时间不多了。见面的时候, 三个人谁也没有说话, 父亲颤抖着从怀里拿出带着体温的饭盒, 女儿的眼泪落在了饺

子上。

父亲给女儿准备的辣椒蘸料没来得及打开, 汽笛声起, 王玉梅跳上了列车, 她不敢回头, 只是默默地擦着眼泪。而站台上的那对老夫妇, 一直望着女儿的背影, 直到列车消失在视线里。

列车开出很远后, 王玉梅才告诉杨永: “今天是小年, 也是我爸的 77 岁生日, 我欠父母的太多, 今生欠下的, 只好下辈子再还……”

这个回家的故事感动了很多人。车站上的工作人员, 在条件允许的情况下, 都会给予老两口最大的方便, 让他们能看上女儿一眼。

王玉梅说: “每年小年爸爸妈妈都忙着包饺子。其实四川人很少吃饺子, 但我爸听说在东北饺子有一份思乡的含义, 再说车上还有我的东北同事。”早上天不亮, 老两口就已出门, 要赶 60 里的山路才能到广元站。“过去的这些年, 父母不知道在这条路上走了多少回, 只为见我一面。”

“有些事往往计划没有变化快。”王玉梅感慨地说。2012 年, 客运段安排她在家过一个团圆年, 兴高采烈的她把远在四川的父母接到沈阳, 可谁想到, 到大年根儿, 由于人手不够, 她再次踏上列车, 她和父母还是没在一起过年。

记者问她: “一年不回去过年可以, 连续这么多年没有陪年近的父母过春节实在不容易, 遗憾吗?” 她说: “春运就是在外的人回家团圆。铁路人离家工作, 是我们的工作常态, 我无怨无悔。今年春节, 我依然要在列车上度过。”

### 态度对了, 一切就对了

她常说, 旅客上了车, 就是亲人, 就是朋友。如果你的亲人和朋友乘坐这趟车你会怎么办? 这是个对待旅客的态度问题, 态度对了, 一切就对了。

K388 次列车广播员李金月清楚记得发生在去年 3 月 24 日的一件事。列车从锦州站开车不久, 5 号车厢一个 7 岁左右

小女孩开始哭闹, 孩子的母亲又哄又抱无济于事, 也急得哭了起来, 王玉梅闻讯赶来, 了解情况后, 马上通知李金月广播找医生, 还动员周围的旅客给孩子腾了一个大座, 让乘务员打来开水, 医生来了, 诊断是急性胃肠炎, 王玉梅拿来治疗胃肠炎的药, 给孩子服下, 孩子的病情有了好转。

原来这对夫妻来自农村, 外出务工也没挣到钱, 上车前给孩子买了过期的面包, 孩子吃了才这样。了解到这些, 王玉梅心里非常不好受, 拿出 100 元钱, 对这对夫妻说: “你下车给孩子买点药, 再买点吃的。”夫妻俩说什么也不要, 王玉梅说: “人都有困难的时候, 你先拿着, 等你有钱了, 再坐我车时还我不就行了吗?” 夫妻俩感动得流下了眼泪。

“想旅客之所想, 急旅客之所急是玉梅车长的最大特点。”沈阳客运八队书记洪铭新说。1 月 3 日, 王玉梅巡视车厢时发现, 4 号车厢有一个棕色的女士背包, 询问车内周围旅客无人认领。她现场查看包内物品, 有现金 98307 元、银行卡若干, 还有机动车驾驶证 1 张、身份证 2 张, 她经多方联系找到了失主。列车到达沈阳站后, 失主李女士和女儿、儿子一同来到沈阳站, 并拿出 2000 元现金表示感谢, 被她婉言拒绝。望着三口人远去的背影, 她脸上露出笑容。“这就是王玉梅典型的笑容——真诚、灿烂、无杂质。”洪铭新说。

为困难旅客掏钱补票、为老弱病残旅客提供周到服务、为孕妇搭建临时产房, 这样的事例不胜枚举。

“让旅客感到温馨, 更要感到温暖。”这是每一次乘务中她叮嘱乘务员最多的一句话。

### 班组里都是我的兄弟姐妹

张洪波说, 在铁路工作的人都知道, 列车跑里程超过 1500 公里路程初被称为“大线”, 当大线列车长不容易, 而当 K388 的列车长尤其不容易, 每趟车都要载 1800 多名旅客。流动的列车就是

一个小社会, 什么人都有, 什么事都有可能发生, 没有一个过硬的团队是不可能完成任务的。

记者问王玉梅: 是什么诀窍带出了全路局先进班组? 她不假思索, 脱口而出: “班组里的人, 都是我的兄弟姐妹。”她手里有一个小本, 里面密密麻麻记着班组每名乘务员的生日和家里的大事小情, 每当班组里的人过生日, 她都会嘱咐餐车准备一碗生日面、发一条祝福信息。她还有一个爱心百宝箱, 里面装满了针线、药物和简单实用工具。

高尊胜今年 43 岁, 是班组里年龄最大的。在他患上双下肢深静脉血栓的时候, 王玉梅对他进行无微不至的照顾, 列车上, 用热水为他泡脚, 利用休班带他跑医院、看医生, 陪他一起去针灸, 为他争取困难补助。“虽说她年龄比我小, 我却感觉她就是我的姐姐。”高尊胜感激地说。

王玉梅告诉记者, 现在班组里的人员大多数都是独生子, 自我意识强, 责任心不够强。为改变这种现象, 她向乘务员推荐了《责任胜于能力》一书, 在成都折返站利用广播导读, 月末进行读书心得交流, 提高乘务员的工作责任心、家庭和社会责任感。

班组成员王刚家庭条件好, 工作中有时怕苦怕累。时间长了, 王玉梅发现王刚工作其实很有想法, 于是就开始潜移默化地开导王刚, 告诉他: “你年纪轻轻要往长远了想, 总得证明一下自己的价值吧? 我看你工作有热情、有想法, 是当值班员的料。”一番话, 说得王刚开了窍。“既然车长这么相信我, 我以后努力学习, 争取考上值班员。”在以后的日子, 王玉梅开始督促王刚学业, 休班时也打电话“监督”, 还极力向队里举荐, 王刚的工作激情也与日俱增。在 2013 年, 王刚考上了值班员, 而且干得非常出色。

王玉梅说: “列车长职务不高, 但是责任重大, 是铁路最前沿的指挥官, 因此心要比针细, 肩要比石坚, 胸要比海宽, 情要比水柔。虽然工作很辛苦, 但是在这个岗位上能为旅客做很多事, 我很满足。”

这是一群普通的“的哥的姐”, 他们每天行驶在山东济南的大街小巷, 寒来暑往, 运送着乘客;

这更是一群不平凡的好司机, 学雷锋是他们的共同行动, 他们热情地为乘客服务, 甘于奉献, 诠释着新时代的雷锋精神。

这支远近闻名的“雷锋车队”, 隶属于济南市公共交通总公司恒通汽车服务股份有限公司。2000 年 3 月 4 日, 由 12 名出租车司机自发组织成立。14 年来, 队员在更换, 但雷锋精神一直在传承, 他们先后获得“青年文明号集体”、“山东省青年文明号”、“济南市工人先锋号”、“敬老文明号”等荣誉。

郭泗镇 2007 年起担任雷锋车队队长, 曾获得全国五一劳动奖章。他告诉记者: “我是 2003 年加入雷锋车队的, 现在有 35 名队员, 还有不少申请者。要想加入雷锋车队, 一要为乘客提供优质服务, 二要有奉献精神。”目前, 他们除了坚持“老弱病残扶一把、路人有难帮一把、行李繁重拎一把、雨天打伞撑一把”等服务外, 还建立了爱心奉献基地, 每年定期为济南市福利院、春园里社区、麻风病院的孤寡老人等群体服务。

“我们是司机, 也是调解员。”2012 年 11 月加入车队的王佳荣说, 他曾送一位 85 岁的老人到邹平找孩子, 老人听力差, 只给他一张小纸条。他给老人买了面包和水, 到了目的地后, 却发现那里早就拆了。他不放心老人, 到处打听, 颇费周折, 终于把老人送到闺女家, 但看到闺女对老人很冷淡, 他又帮忙劝解。平时两个多小时的路途, 他前前后后跑了一天, 别说收入, 100 多元的过路费都是他付的。“老人家里条件不好, 就像小品里说的, 家用电器只有个手电筒了。咱收入也不高, 但还过得去, 能帮一把就帮一把。”

副队长王和龙对 2013 年的一次“爱心接力”记忆犹新。青岛即墨的一位乡村教师发生大出血, 急需一种止血药, 向山东交通音乐之声栏目求助。栏目组在济南找到了这种药, 请雷锋车队送药。“救人要紧! 那次交警开道, 沿线提示为我们的车让行。从济南上高速, 路经章丘、淄博、高密, 一路提速, 不停地开。车到高密路段, 雨下得很大, 我盯着开道的警车, 不敢有一点闪失。那一次, 平时要开 4 个小时的路, 我们只用了 2 小时 10 分钟, 一直开到医院。我是十几年的老司机了, 那次跑完全程, 全身衣服都湿透了!”

40 岁的胡秀峰刚加入“雷锋车队”半年。他的感触是, “开出租车, 要关心乘客, 察言观色, 当半个心理辅导师”。有一次, 他拉了个女乘客, 愁容满面, 非常抑郁。“我就跟她拉家常, 好歹说通了, 就给她的家属打通电话, 把她送回家人身边。”

他们每年坚持拉着福利院的孤寡老人逛济南, 带他们逛大明湖, 看高新区, 有时搀着, 有时背着。春园里社区有位老人叫井传山, 高位截瘫, 30 多年没出过家门, 性格很孤僻。“雷锋车队”知道此事后, 每年拉着他出来转转, 为他义务服务了五六年。“那次拉着他看泉城广场、奥体中心、东部新城, 他看了一路, 哭了一路。他说, 以前只在黑白电视上看到济南的样子, 没想到济南变化这么大! 谢谢你们!”

凡人善举, 感动了社会, 感召着爱心。越来越多的人加入爱心接力, 把雷锋精神代代传承。

“我们的车头上, 有个大大的雷锋头像。这个头像, 就是我们做好事的支撑!” 胡秀峰说, 虽然大家收入不高, 但每次有乘客说“今天真幸运, 打上了雷锋车”, 大伙儿心里都感到特别自豪。

雷锋精神, 从未走远。车队队员坚持学雷锋, 每天出车前, 他们把雷锋头像擦了又擦。郭泗镇记得, 有一次, 他开车经过省立医院西门, 拉了一对来自济宁市微山县的母女, 她们在济南看病碰到了“医托”, 身上的钱被骗光了。她一路安慰她们, 把她们送到长途汽车站, 还给她们 150 元路费应急。“最让我难忘的是, 下车后, 小女孩指着车上的雷锋头像, 对她妈妈喊, ‘雷锋车, 雷锋车, 雷锋叔叔!’”说到这里, 郭泗镇笑了, 笑容里, 有骄傲, 也有欣慰。

# 高端维修“把关人”

## ——听海关关员李玲讲上海自贸区保税维修改革

本报记者 顾阳

翼旁数十名身穿黄色工作服、头戴安全帽的工程师正上上下下忙碌着。

“这便是自贸区保税维修业务的一个分支——‘整机维修’。随着保税维修制度的推出, 自贸区内的检测维修业务发展迅速, 波音公司已经开始建造第三个机库了, 其他具有资质的公司也跃跃欲试。”李玲说, 与传统维修业相比, 高端维修对于技术的要求很高, 是属于国家重点鼓励的生产型服务业之一, 不仅附加值高, 对环境影响也小。

正因为技术含量高、环境负担小、利润空间大, 保税维修项目成了上海自贸区的新兴产业之一。对于该类项目的落地, 海关也尤为重视。除了投入骨干力量服务保障外, 更以信息化管理平台为阵地, 严

格高效地完成了每一次维修任务的监管工作。

进入海关工作 9 年的李玲可以说与自贸区颇有缘分: “我刚工作时的地点在外高桥保税物流园区, 后来调入浦东国际机场综保区。到了 2013 年 9 月, 这两个区域同时被划进了上海自贸区。”

据悉, 上海自贸区成立以来, 上海海关共推出通关便利化、保税监管、企业管理、税收征管、功能拓展等 5 方面 23 项自贸区改革措施, 大幅提高贸易便利化水平, 推进自贸区功能拓展。

李玲告诉记者, 目前她所从事的岗位叫“账册核销”, 就是在海关系统中对自贸区仓库内货物的电子账册变动进行稽核。“每天最主要的工作, 就是对着电脑

核电子账册内的大量数据, 一旦发现数据变动异常, 就需要对差异原因进行核查, 找出原因所在。”

作为上海自贸区海关改革举措之一, 上海海关 2014 年在浦东国际机场综保区内累计监管维修业务 9.38 亿美元, 涉及维修商品包括各类商用飞机、船舶和电子产品等。

“整天对着电脑看数据, 脑子同时要高速运转, 要在第一时间里作出判断发现问题, 说实话确实很枯燥。此外, 我们还承担着自贸区创新模式的课题, 压力也不小。”李玲坦言, 上海自贸区担负着先行先试的重任, 而每一项海关监管业务改革的背后, 都有着无数双热切的眼睛在关注着。“作为自贸区改革的探路者, 我们不能有一丝懈怠, 更不能放缓前进的脚步!”



每天出车前, 雷锋车队的司机师傅都会把车头上的雷锋像擦了又擦。

王晋摄



更多中国故事  
系列报道请扫  
二维码

本版编辑 闫静  
美编 高妍  
邮箱 jrbzgs@163.com