



春节，他们在“路”上

回家旅途温暖畅通

本报记者 郑 杨

“怎么办？我不小心把从广州南站转车的联程票改签到了广州站，赶不上回家的火车了！”1月25日是北方的农历小年，记者一早来到人潮涌动的广州南站候车厅，只见旅客张先生心急如焚地向一位身着志愿服的女孩求助。

女孩叫丁嘉怡，是广州南站客运一车间一班领班，上午原本是她换班休息时间，但她却穿上志愿服守在咨询台。“建议您马上退票另找一趟车。”丁嘉怡接过张先生的手机娴熟地替他操作，帮他刷到了一张回广西的无座票。“太感谢了！不然就不能准时回家了。”张先生开心极了。

春运期间，每天数十万名旅客往来广州南站，乘车、购票方面的问题层出不穷，如何安抚旅客归家心切的情绪、提供有效的帮扶，成了春运服务的重点难点。广州南站畅通线上线下服务预约渠道，并组织青年志愿者，在“初心服务岗”、老人候车区、母婴室等区域为重点旅客提供全程无忧的爱心服务。

每年春运，丁嘉怡都脚步匆匆地穿梭在5个足球场大的候车厅各处，以客运员和志愿者的双重身份为旅客提供服务，至今已有10年。记者在采访丁嘉怡时发现，她总是左顾右盼地快速扫视着候车厅内的旅客。“这就是我服务的‘秘诀’”，她指了指前方拖着大件行李，正四处张望的老人告诉记者，“志愿者不仅要当好‘放哨兵’，坚守在岗，让旅客有人可问；也要当好‘侦察兵’，捕捉每一位旅客的需求。”说完，她走到老人身边仔细询问，随后一手挽着老人，一手拿起行李，将老人送上了车。

在将一名轮椅旅客送上车后，丁嘉怡看着络绎不绝赶回家过年的旅客，有些动容。“今年不能回家过年，但一想到这些对我来说仅是举手之劳的事，对很多旅客来说却是雪中送炭，我就感到很开心。旅客能顺利回家，比什么都可贵。”丁嘉怡说。



广州南站客运员丁嘉怡(前左)正帮助旅客网上购票。本报记者 郑 杨摄

慢火车跑出加速度

本报记者 马呈忠

沿着构筑准噶尔盆地发展黄金线的乌将铁路，一列列加速奔跑的保供运煤列车，为新疆经济社会源源不断输送发展动能。然而，在乌将铁路准东北站新疆天池能源有限公司铁路环线上，运煤列车却讲究“慢”行。

准东戈壁，寒风刺骨。不大的火车驾驶室，司机申彦军、副司机李金涛协同配合，李金涛观察瞭望，紧盯铁轨上的任何风吹草动，确保安全行车。申彦军目视前方，双手各司其职，把控制车和油门操纵手柄，快速在0挡和1挡间切换，一列由54辆敞车组成的煤炭列车以0.8公里时速前行，实现装煤不停车。

上万吨运煤列车要以0.8公里的时速沿轨滑行，十分不易。遇到坡道，火车司机还要提前调整手柄位置，聚精会神，增加操作频率，才能让列车稳稳前行。“慢是为了更快装车。”乌鲁木齐机务段乌鲁木齐运用车间指导司机张佳伟道出其中缘由。一开始，因列车速度过快，出现敞车填装不满就已驶出装煤位置的情况，只能让整列车回退后重新装。如果速度过慢，过多的煤炭又会从车厢溢出，造成浪费。

“经过大家群策群力和反复试验，0.8公里的时速是最佳装车速度。”张佳伟说，在此基础上，他们总结创新出“0.8公里环线装车法”，即在第一列敞车装车时，等待中的第二列、第三列车辆同步开展检查、封堵加固作业，第一列装完，第二列即可进行装车作业，装车效率和发运效率明显提升。

多方合力，慢火车跑出了“加速度”。乌将铁路是新疆铁路货运增量的重要线路，是新疆乃至国家电煤保供行动主阵地。新年这里更是实现“开门红”，仅用19天，新疆铁路就实现货运发送量超过1000万吨，达到1022.11万吨，同比增长13.6%。



黑龙江黑河边境管理支队大黑河岛边境派出所大桥警务室警员在中俄黑龙江公路大桥上执勤。本报记者 马维维摄

巡线路保一份光明

本报记者 耿丹丹

对于新疆塔城地区托里县老风口供电所的工作人员来说，脚下深深浅浅的雪，是他们冬季最常走的路；耳边呼呼而过的风，是他们四季常听的声音。7位工作人员，守护着516公里供电线路、3591户居民用电安全。

夏战酷暑，冬战风雪。“一年四季，没有闲的时候。”老风口供电所所长王旭告诉记者，供电所管辖的范围均处在风区，而风区线路容易发生故障，巡线是重点工作之一。

每年春节，供电所会组织开展特巡，对管辖线路逐杆、逐个进行巡视。“风区的雪最深时能达到60厘米以上，根本看不到路，有时候骑马也不行，只能靠人走。”王旭说。

位于巴尔鲁克山不远处的加玛特村曾是多拉特乡重点贫困村，从村里延伸而出的3公里线路，是供电所特巡的重点线路之一。“这里的线路从村里一直延伸至山脚下，风大，雪厚，只能靠人巡。”与王旭一同巡线的夏特克·别地力汗说。

巡线途中，每路过一根电线杆，王旭都会仔细查看电线杆是否有倾斜，再拿起望远镜观察高处的电线是否有裂纹，扎线、金具有没有缺陷。一旁的夏特克则要用手机进行记录，有问题及时登记上报，方便后续维修。“50米一个杆子，每天大概要巡查100多个杆子，差不多5公里路程。”夏特克说。

据夏特克介绍，在他十几岁的时候，老风口还没有供电所，那时候，一停电就是一两个月。如今，就算遇到停电，抢修最多也就几个小时。夏特克说，这份工作虽然辛苦，但是能为自己家乡的人保电，让他感觉无比自豪。

今年是王旭在供电所度过的第五个春节。“虽然不能和家人一起吃团圆饭，但能给千家万户送去光明，让他们安心地吃团圆饭，我们供电所的员工都觉得很值得。”



新疆塔城地区托里县老风口供电所工作人员在排查线路安全问题。本报记者 耿丹丹摄



中国铁路兰州局集团有限公司兰州北站车号员与司机进行票据交接。本报记者 李琛奇摄



国境线上守桥人

本报记者 马维维

气温零下30摄氏度，黑龙江省黑河市的中俄黑龙江公路大桥上，黑龙江黑河边境管理支队大黑河岛边境派出所大桥警务室警员赵锺正和同事李鹏沿着桥面巡视，通过望远镜查看桥下江边的道路，关注着大桥周围的一切变化。

中俄黑龙江公路大桥是中俄边境上第一座跨江公路大桥，全长19.9公里，其中黑龙江大桥主桥长1284米。2020年4月15日，黑河边境管理支队大黑河岛边境派出所民警进驻，成为大桥的“守桥人”。

沿着大桥周边巡逻一圈之后，赵锺和李鹏回到执勤方舱，李鹏在电暖气旁边暖手，赵锺则在监控屏幕前进行视频巡视。突然，报警器发出尖锐的警报声，李鹏迅速冲到监控台前，和赵锺一起查找警报源，摄像头360度旋转，两双眼睛死死盯住屏幕查找问题。发现是“自己人”经过桥下，警情随即解除。

赵锺说，白天可以通过摄像头进行误响排除，夜晚就要拿着探照灯去现场查看。大桥周边地势开阔，桥上的温度要比黑河市区低五六摄氏度，气温几乎一直在零下30摄氏度以下。

从执勤方舱走到桥头，一个来回至少要半个小时。记者跟随两位警察走了一圈，刺骨的北风刮到脸上，就像针扎一样疼。在这里执勤的警察们，每天取饭、如厕、巡逻等都要如此往返。

“大桥还没正式开通，我们的任务是严防偷越国(边)境案(事)件的发生，筑牢防范疫情输入的第一道防线。”赵锺说，这里是防范境外疫情输入的第一道关口，责任重大。“今天是我们守卫大桥的第645天，这个春节，我们在这里坚守，边境稳定了，大家才能过好年。”

智慧车站暖人心

本报记者 李治国

早些时候没有赶上车，他在车站工作人员的引导下来到第三售票处“心尚”服务专窗，办理了改签并且买了回程车票。再一打听，发现原来还可以帮忙注册12306账号和身份核验。“本以为这是个麻烦事，没想到只跑了一个窗口，就把事情办好了。”

“我们会的可多了，除了简单的问询，还需要熟练使用各种手机帮助旅客注册12306账号、偶尔帮忙缝纽扣、带小孩等，可以说是十八般武艺样样精通。”客运员荣清的告诉记者。

人悦其行，物畅其流。越来越“数字化”的虹桥火车站，在更便捷、更智能的同时，并没有忽略人与人之间的沟通。周峰告诉记者，“数字化”改造是增强“为群众办实事”的能力，是为车站宾至如归的贴心服务插上翅膀，“智慧+温情”才能让人民群众在乘坐铁路出行过程中有更多获得感、幸福感、安全感。

丝路驿站春运忙

本报记者 李琛奇

中国铁路兰州局集团有限公司兰州北站地处西北枢纽，是路网型编组站，衔接宝鸡、包头、成都、乌鲁木齐和西宁五个方向。经阿拉山口、霍尔果斯进出“国门”的中欧班列基本都要在这里进行技术作业，这也让兰州北站成为“一带一路”上中欧班列的新“驿站”。

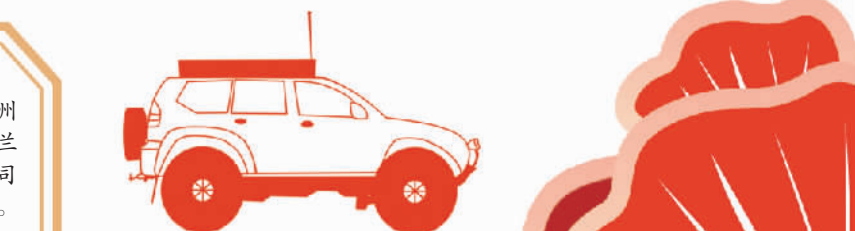
1月24日上午9点，“驿站”迎来今天的第一位“客人”。值班员白圳升轻点鼠标，一条白色光带闪烁，中欧班列X8010次的接车进路建立好了。

9点10分，X8010次列车在上行出发场4道停稳。货检作业员何慧敏飞速将整体装载情况“扫描”一遍，“中欧班列开行距离远、时间长，中途发生货物撒落渗透，不仅影响班列开行质量，还会对线路上后续车辆造成危害，所以要对货物装载情况进行检查加固。”

与此同时，负责车号作业的顾金轩从司机手里接过两大袋货票返回作业岗点，准备进行货票、编组、现车的“三核对”。货物品名、到站、发站……每一张货票都要按编组顺序表检查核对一遍，同时还要回放列车入场视频，与车体车号进行核对。“可不能因为门票不合适耽误中欧班列的行程。”顾金轩笑着说自己是中欧班列的“检票员”。

而在X8010次列车尾部，列尾作业人员白羽再次核对车次、方向、机车号后将原有的列车尾部安全防护装置拆下，将刚从作业岗点提过来的新列尾装置卡到最后一节车的提钩杆上。“列尾主要是防止列车在运行途中‘丢车’，司机可通过风压及时判断列车是否完整。”换好列尾装置后，白羽与司机一起进行了风压测试，确保列尾安装准确。

“新的一年希望到我们‘驿站’的每一位‘客人’都能准时、平安到达目的地。”9点40分，白圳升开放发车信号，X8010次中欧班列风笛长鸣，带着对新年的美好愿景，继续向目的地驰骋而去。



本版编辑 李 瞳 辛自强 美 编 王墨晗