

列车开行47载,“雷锋”一直在身边

长京车队Z1/2次“雷锋号”列车:不快但很温暖 75岁“劳模”车长再回家,见证雷锋精神传承

有这样一趟列车被旅客亲切地称为“雷锋号”,那就是长沙客运段担当值乘的长沙至北京西Z1/2次列车。1975年9月25日开行至今,47年如一日,用无微不至的服务让旅客感受温馨的旅程。3月3日17时许,学习雷锋日前夕,75岁“全国劳动模范”王汉云回到曾经奋斗过的“雷锋号”列车上,感慨颇多。她鼓励年轻乘务员多为旅客着想,把雷锋精神代代传承下去,让旅客感受到雷锋家乡人民的热情。

■三湘都市报全媒体记者 杨昱 实习生 杨佳敏 邓惠珏
视频 记者 何佳洁 实习生 黄诗淇 张笑



扫码看视频



3月3日,长京车队Z1次列车上,“全国劳动模范”王汉云重回“雷锋号”列车与大家合影。
实习生 谢杰 摄

【扫描】 车厢内随处可见“雷锋”

“老奶奶,喝矿泉水有点凉,我给您换一杯热水吧!”“按照防疫要求,请您戴口罩乘车。如果没有,可以用我们准备的。”“老爷爷,慢点走,别摔着。”……刚走进长京Z1次列车车厢,记者就看到,一位斜挎着印有雷锋头像与“为人民服务”口号挎包的乘务员,正在为旅客提供服务,搭手帮扶,端茶递水。

穿行在车厢内,随处可见醒目标语——“开好主席家乡车,无愧雷锋故乡人”。字虽不多,却简明扼要地概括了“雷锋号”列车的服务理念。对于爱拍照的旅客,餐车车厢内壁上,还贴着一块可随时取用的“打卡框”。

“我是第一批‘雷锋号’的列车员,那时候,我们的梦想就是像雷锋一样,做一颗服务大家的螺丝钉。当时的出行条件跟现在完全比不得,但大家服务群众的热情,跟现在有得一拼。”王汉云说,自从“雷锋号”开行后,她们就感到非常自豪,“贴在大门的那段标语,就是从我们那个时候传到现在的,我们也一直是这样做的。”

“要做好服务工作,一定要多观察,发现乘客有什么需求,就立即行动,主动去询问。”餐车车厢内,王汉云与广铁集团长沙客运段长京车队Z1次列车长黄霞坐在一起,聊起了如何将雷锋精神代代传承。

【特写】 生日收到“餐车惊喜”

在王汉云与乘务员聊得正欢时,一名小男孩被爸爸带到了餐车,“听说您在讲雷锋的故事,我特地带孩子过来学习。”男孩爸爸说。

“雷锋精神以后需要你们去发扬啊!以后你来接班,好不好?”讲完故事,王汉云抱起男孩小伟,笑着问道,小男孩连连点头。

“祝你生日快乐!祝你生日快乐!”《生日快乐》歌突然响起,餐车另一角,一盒小蛋糕突然递到了乘客刘先生面前,让他又惊又喜。原来,刘先生正好是这一天生日,乘务员核实票务信息后,决定要给他送个小小的惊喜。接过蛋糕,刘先生笑着表达了谢意,“实在没想到,你们的服务太贴心了!”

“我们会提前了解乘客的信息,发现是生日、新婚等情况,就会想着法子给他们送上惊喜。”Z1次列车长黄霞告诉记者,为了保证惊喜的神秘感,只说这里有全国劳动模范讲雷锋故事,邀请他们去学习,“虽然送的只是小小一份礼物,但是包含了我们的心意和祝福。”

【声音】 没高铁快,就在服务上做文章

广铁集团长沙客运段长京车队Z1/2次列车营运至今,已有47载,一直深受乘客们好评与赞许,也培养出了很多优秀的列车长。

“在整个广铁集团,‘雷锋号’是一个标杆,每一位成员都有着使命感和责任感,入队第一件事,就是去雷锋纪念馆参观学习。”广铁集团长沙客运段长京车队党总支书记张令认为,服务的好坏没有固定标准,需要提前分析判断乘客的需求,“以冬奥会为例,考虑到进京的旅客增多,我们提前熟悉北京健康宝小程序,帮助老年旅客学习安装使用,方便他们在京出行时查询自身防疫相关健康状态。”

“我们这趟车从长沙到北京,要坐10个小时,虽比不上高铁快,但慢工也可出细活,可以在服务上做文章。”张令认为,对于乘客而言,出行环境简单舒适最重要。对于大部分旅客,不必刻意打扰。但对于老弱病残等特殊人群,则需要重点关照,确保他们一路平安地到达目的地。

张令说,车队讲究传帮带,当新来的同事工作上有表现不足的地方,一旁的师傅便会主动指点,“正是这样,雷锋精神在这里延续发散。”

记者手记

传承“钉子精神” 平凡岗位也能发光发热

在“雷锋号”列车上,“开好主席家乡车,无愧雷锋故乡人”的标语,既是整个车队的使命与责任,也是积极向善的决心。

从上个世纪60年代起,雷锋就是青少年心目中的明星和偶像。半个多世纪过去了,雷锋的名字及雷锋精神穿越时空,影响着一代又一代人。列车员的工作普通又平凡,但因为一颗为人民服务的心,变得熠熠生辉。就像“全国劳动模范”王汉云所说,“一切只是为人民服务,当好一名列车员就很光荣。”

处处把国家和人民利益放在第一位,只讲奉献,不讲索取,全心全意为人民服务;不计个人名利得失,干一行、爱一行、钻一行、精一行,在平凡工作岗位上做一颗永不生锈的螺丝钉。什么是“钉子精神”?平凡的岗位,只要肯钻研,也能发光发热。

分镜头

点滴温暖都装进了《雷锋日记》

“雷锋号”列车上,几册《雷锋日记》吸引了记者的注意。翻开一看,里面图文并茂,记录了发生在列车上的一个个感人瞬间。Z1次列车长黄霞介绍,“雷锋号”列车是长沙北京两地直通的普速列车,学生、进京就医、爱慢旅行的人选择乘坐此列车的居多。

受到星级待遇,百岁老人点赞

2022年2月13日,Z2次列车从长沙始发,列车长易文权带着小分队搀扶着101岁高龄的谭爷爷进车厢,并在其车厢上贴上了“爱心贴”。

老人刚刚落座,易文权发现谭爷爷的口罩污损了,便从随身携带的“雷锋包”里,取出备用口罩给他换上。在详细问询需求后,易文权送来了套餐、矿泉水,同时还帮老人下载了进京需要的“北京健康宝”小程序。随后,易文权从“雷锋包”中取出地图,详细告知了北京西站口方位。

第二天,列车抵达北京,易文权背起行李,扶着老人出了站口。谭爷爷竖起了大拇指,“雷锋号”这么周到的服务,让我很安心,为你点赞。”

黄霞介绍,针对重点旅客,从登乘列车开始,列车工作人员就会将“爱心贴”粘在对应席位处,当班乘务员、列车长会按照指引全程进行重点服务,直至旅客下车。

“这个爱心糍粑很甜”

2月14日,Z1次列车从北京始发。就在前一天,乘客李先生找到列车员黄松,说是他与妻子新婚,打算14日回老家。听说列车有“新婚宴”,特地来定一套。“这是我们雷锋号列车的特色午餐服务。给您一张便民卡,餐车根据餐料情况给您备餐,并送过来。”黄松回复道。

第二天,李先生与妻子坐上了列车。开车40分钟后,列车员李靖阳端着两份套餐和一份“爱心红糖糍粑”送了过来。当看到这份新婚宴套餐,尤其是这个别出心裁的红糖糍粑,李先生的妻子笑着依偎在他怀里,“爱心糍粑很甜,谢谢!”为了纪念这浪漫的一天,他俩还在打卡框中合了影。

黄霞介绍,目前雷锋号列车推出了新婚餐、生日餐、病号餐、特殊餐和团体餐,由于列车上的食物是严格把关的,套餐需根据当日的食材来临时确定菜品。