

60后、70后、80后讲述“红旗列车”故事

青京“红旗列车”驶入第75个年头 已创下十余项全国纪录

青島晚報·掌控传媒
“声明原创”

使用“声明原创”作品须经授权同意
(0532-82933519)

“黄海之滨胶州湾，孕育了齐鲁儿女千千万，海浪铸就了宽阔的胸怀，岛城凝聚了炽热的情感。”悠扬的曲调、激昂的歌声回荡在蜿蜒绵长的铁路上，唱响在旅客至上、高标优质的复兴号上，镌刻在同心协力、昂扬前行的青京人骨髓里。诞生在红旗下，迎着春风成长，青京“红旗列车”迈着时代的步伐，载着人民的期待，驶入了第75个年头。马栋、赵福山、白俊来是中国铁路济南局青岛客运段北京动车队的优秀共产党员代表，分别出生于上世纪“60年代”“70年代”和“80年代”，他们深耕客运土壤，默默奉献工作，勇于担当、敢于拼搏、乐于奉献，始终传承发展着“红旗列车精神”。



马栋核对旅客信息。



赵福山整理旅客行李。



60后马栋： 总结上百种查验“小秘诀”

56岁的马栋是北京动车队的列车值班员。风华正茂的“小马哥”退伍后，于1993年成为了一名列车值班员，担当列车补票工作，30年来，他从“小马”变成了“老马”。“从硬板车票、电脑制票、磁卡火车票，到如今的无纸化电子客票，见证着车票‘从无到有’的演变历程，见证着铁路的发展历程，从走得了到走得好，不断提升人民的幸福感、体验感。”饱含铁路情怀的马栋激动地告诉记者。

“先生，青岛北至潍坊车站票价51元，请问您怎么支付？”“我只有现金，麻烦了。”“不麻烦，100元找零49元。”马栋用手在人民币上摩挲，用随身携带的紫光手电查验头像、金箔线后，将零钱找给旅客，整个过程仅用时十几秒。

多年的补票工作让马栋总结出查验钱、票、证的“小秘诀”，任何“假币”“假证”都难以逃过他的“火眼金睛”。验钞时，他先对纸币的大小、粗糙程度、金箔线、头像水印等进行检查，习惯用右手拇指和食指对不同数额的纸币进行测量，形成肌肉记忆，以便在第一时间察觉真伪。他不但总结出十余种辨别纸钞真伪的方法，还熟练掌握近百种识别各类证件、票据真伪的方法。多年来，他从未发生过错收、漏收，从未收过一张假币。

马栋勤恳热心，是同事们心中亲如一家的“老大哥”。由于马栋经验丰富，车队经常将他安排在新职列车长的班组中，无论是服务礼仪、作业标准、乘降组织、业务知识等各方面，他都知无不言，毫不吝啬地将经验传授给每一位新职列车长。在他的帮助下，先后成长起来了30多位列车长。

70后赵福山： 出行携带便民“百宝箱”

49岁的赵福山也是北京动车队的列车员，参加工作30年来，他值乘过绿皮车、普速列车、动车、高铁，担当过列车员、安全员、业务员等多个岗位。工作中热情服务，生活中乐于助人，赵福山曾入选“感动青岛”十佳人物候选人，多次荣获国铁济南局、青岛客运段优秀共产党员、先进生产者等荣誉称号。

“你说什么？请大声一点！”赵福山患有耳疾，在伴随环境噪音的旅途中，无法听清旅客轻声的话语，于是购买便利贴随身携带，半蹲着、弯着腰靠在旅客旁边，努力地倾听旅客需求，如果实在听不清楚，就会请旅客将需求写在纸上。他细致周到的服务态度常常赢得旅客的称赞，多年来保持服务“零投诉”。

“赵叔，我的箱子轮坏了，麻烦您帮我修一下。”“赵哥，明天我搬家，能来帮个忙吗？”面对同事们的需求，赵福山总是欣然应允。他拿出“百宝箱”，里面装有钳子、螺丝刀等修理工具，也有针线盒、纽扣、口罩、电源线等生活用品。他耐心地将乘务箱打开，安装好轮子，用螺丝固定，为了避免划伤，还用砂纸将螺丝的多余部分打磨光滑。

“我看到身边的年轻职工们，就好像看到了自己的孩子，都说‘爱段如家’，他们就是我的家人，能帮上点小忙，我觉得非常高兴。”在党日活动、党员先锋队活动中，赵福山总是一马当先，在急难险重的任务面前，他主动递交党员请战书，主动申请担当值乘临客、高峰的任务；在青岛客运段工会组织的“海之情 爱心帮”中，他参加爱心车队，义务接送乘务员上下班；在业务学习、应急演练、服务旅客、热心助人等方面，常能看到赵福山忙碌的身影。

80后白俊来： “雪莲花”在旅途热情绽放

青春勇向潮头立，不负年华向未来。34岁的白俊来是北京动车队列车长，身材高挑，神采飞扬，作为车队第一代“五朵金花”之一，她选择坚强纯洁的雪莲花代表自己。“看着列车运行速度不断提升，我为自己见证中国铁路发展而骄傲，为自己是一名铁路人而自豪。”工作13年来，她想旅客之所想，急旅客之所急，用细致周到的服务，让旅客出行更便捷、温馨。白俊来既是中国铁路济南局劳动模范，也是“行走百年胶济，高铁环游鲁南”品牌宣传大使。

“旅客至上、高标优质”的“红旗列车精神”时刻指引着白俊来，让她在工作中练就了一双“慧眼”，能精准捕捉旅客需求，及时提供服务，无论旅客询问站名、时刻，还是出站后的换乘方式，她都可以对答如流，被旅客称赞“百问不倒、百问不厌”。为了不断提升服务质量，白俊来在列车洗手台、餐吧、商务座操作台等位置，设置了旅客满意度回访、红旗服务台，旅客可自行扫码填写。她会定期对问卷内容汇总分析，有针对性地进行整改，补足短板，让旅客的出行体验更美好。

“先生，请您把水杯从行李架上取下来吧。”“女士，您的行李箱是万向轮，我为您放置止轮器。”值乘途中，白俊来认真巡视车厢，熟练地将行李架上的背包、水杯取下给旅客，耐心嘱托旅客安全注意事项。她总结提炼出“三多”服务法，并延伸出“三个一”工作法，在班组中推广使用。她所在的班组实现了全年无烟雾报警、无旅客意外伤害。

为了提高班组的业务水平和应急处置能力，白俊来通过班前一题、每日一问的形式，运用往年真实案例，开展模拟应急演练。她带的班组中，先后有6名列车员走上了列车长岗位。

观海新闻/青島晚報/掌上青島 首席记者 张译心 通讯员 王瑜 翟祚珩 颜笑



白俊来班组整装出发。

■深读一点

创下十余项全国纪录

青岛客运段往返于青岛和北京之间的列车，从103/4次、107/8次、21/2次、39/40次、139/140次、239/240次、539/540次、K2539/2540次、T195/196次，到如今的G206次智能复兴号，从青京车队到如今的北京动车队，75年来，他们扛着红旗，站在排头，相继创下获得“全国红旗列车”“全国卫生列车”次数最多，以及全国首趟“奥运宣传列车”等等十余

项全国纪录，成为客运服务战线上一张闪亮的名片。

迈入新时代的北京动车队赓续青京血脉，传承优良传统，充分发挥建车育人、创新发展的作用，让“海之情”品牌更闪亮，让先进精神内化于心、外化于行，推动北京动车队始终走在客运服务的前列，为争创全路客运服务新标杆而凝心聚力。