



青岛晚报·掌控传媒
“声明原创”
使用“声明原创”作品须经授权同意
(0532-82860085)

跨越半个世纪

开创青岛列车女子服务组先河

蜿蜒绵长的铁路线，连接游子回家的路，让遥遥相望变为近在咫尺；高速行进的列车上，汇聚人间百态，将欢聚离别定格为永恒的瞬间；忙碌的客运人员，密切关注旅客需求，用真情服务点亮每一段旅程。9月26日，记者走进中国铁路济南局集团有限公司青岛客运段“海之情”段史文化馆，见证了“餐车四姊妹”和三代“五朵金花”代表相聚的温馨时刻，听她们讲述“海之情”。



1973年，“餐车四姊妹”交流端盘技巧。



“餐车四姊妹”和三代“五朵金花”代表合影留念。张译心 摄



赵锦青把“传承之手”纪念雕像交接给“金花”杜程程。



赵锦青把“传承之手”纪念雕像交接给“金花”杜程程。



开创餐车服务新时代

从1973年的“餐车四姊妹”，到如今的第三代“五朵金花”，青岛客运段服务标兵跨越半个世纪的传承，惊艳了时光，温暖了岁月。本次相聚在“海之情”段史文化馆的，有“餐车四姊妹”代表——赵锦青、王凤英、姜伟萍，以及第一、二、三代“五朵金花”代表——白俊来、梁晓彤、申晓燕，她们之间的最大年龄差为45岁。

“我们在序厅顶部的光影设计中，将全国第一个列车服务商标、中国驰名商标‘海之情’挂在了头顶的位置，寓意着它是前进路上的一盏明灯，既让我们铭记初心、革故鼎新，也为我们锚定方向、指明道路，不断为‘海之情’服务品牌添砖加瓦、再创辉煌。”青岛客运段工会主席于建勇介绍说。

第一展厅的主题是“与新中国同生 初心启程”。1949年11月15日，山东省首开行首趟进京列车115/116次，从青岛始发开往北京站，单程途

经117个站点，需要运行32小时14分。

第二展厅最亮眼的要数青京四组餐车服务组，它有一个响亮的名称——“餐车四姊妹”。那个年代，餐车服务组以男性居多，当时有一个全国客运先进集体——大连客运段“餐车四姊妹”，为全路首创。

青岛客运段抽调赵锦青等人前往大连客运段取经，学成回来以后，1973年成立的青京四组“餐车四姊妹”，开创了青岛客运段女子服务组的先河和餐车服务新时代。张爱君、赵锦青、矫瑞兰、盖秀美幸运地成为第一代“餐车四姊妹”。1976年至1977年，“餐车四姊妹”服务组获得了全局女工先进集体、学大庆先进班组等众多荣誉称号。“餐车四姊妹”成员先后有十几人，她们吃苦耐劳、勇于争先的精神时刻激励着一代代青客人，扎根客运土壤，努力奋斗向前。

变身“大力士”“飞毛腿”

“没想到50年后，‘餐车四姊妹’的三位代表再次相聚，重新回忆起那段激情燃烧的岁月。我们于1972底参加工作，分配到239/240次青京列车餐车工作，是当年第一批餐车女服务员。一踏上奔驰的列车，我们就心情激动。那个年代，餐车上货没有汽车运输，全部用地排车。一袋大米50斤，一箱青啤60斤，还有肉、鱼、蔬菜等餐料，都从地排车上通过餐车窗口上货。虽然我们都是十七八岁的姑娘，但是浑身有使不完的劲儿。”作为“餐车四姊妹”第一任女餐车长，神采奕奕的赵锦青打开了话匣子，“我们14时30分接车，在餐车加工餐料到18时，晚餐时间后再到其他车厢帮忙打扫卫生，22时放客后到检票口，帮老弱病残旅客拿行李，搀扶上车。感谢青岛客运段这座大熔炉锤炼了我们，一生难忘！”

“餐台五条线，上菜托盘化，来回不空手，都靠右边走”，“餐车四姊妹”在工作中提炼总结出新的服务工作法。“日常送餐高峰时段，我们每人的胳膊和手要端稳8到10盘饭菜，一路

小跑，高效送餐。”王凤英笑着说，自从上了列车工作，一声声“旅客们，大家好”让她练就了大嗓门，生活中受职业习惯影响，她声音洪亮，行走如风。

分内分外的活抢着干，每次出乘会上，她们几乎都会受到表扬。赵锦青回忆说：“我参加工作的前半年，得了个绰号‘只干活的木头’。现在想想，当年身处先进集体的环境，整个列车都是满满的正能量。”最令赵锦青难忘的是春运期间，车厢内走道上挤满了人，每次列车经停时，体重不到百斤的“餐车四姊妹”秒变“飞毛腿”，冲出餐车，沿着站台一路狂奔，扛着几十斤重的40个热腾腾的饭盒，跑到相应的车厢窗外，身手敏捷地从窗口爬上爬下。当时没有一次性饭盒，等旅客用完，她们还要回收铝饭盒。兜住一堆饭盒的布包袱无法隔热，姜伟萍的左肩至今仍留有当年烫的伤疤，“肩膀烫红破皮了，上点药水接着干，火红的年代铸就了无悔付出的铁路人！”

“餐台五条线，上菜托盘化，来回不空手，都靠右边走”，“餐车四姊妹”在工作中提炼总结出新的服务工作法。“日常送餐高峰时段，我们每人的胳膊和手要端稳8到10盘饭菜，一路

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 首席记者 张译心
(除署名外,本版图片均为资料图,由受访者提供。)

“海之情”历久弥新

“餐车四姊妹”和三代“五朵金花”代表相聚



第二代“五朵金花”宣誓。



“五朵金花”闪亮登场

三代“五朵金花”都是来自青岛客运段北京动车队的90后列车长。2013年11月，青岛客运段创建“五朵金花”创新工作室。“雪莲花”白俊来、“腊梅花”杨欢、“百合花”张京、“水仙花”王玉婷、“太阳花”丁悦，五位列车长以年轻的容颜、灿烂的笑容、温馨的服务，让旅途变得更加多彩。

高挑的白俊来选择纯洁的雪

莲代表自己。“每年一般只有4月或9月客流淡季的时候，我才有空回一趟老家。”白俊来说。2018年11月，第二代“金花”从第一代“金花”手中接过“海之情”动车组印章，准备迎接12月5日“复兴号”列车在青岛火车站的首发仪式。2019年春运伊始，第二代“五朵金花”梁晓彤、李沙沙、于佳玉、高艺、庄弘，在列车旁庄严宣誓，做好春运服务工作。

第三代“金花”挑大梁

2021年11月，为纪念青京列车开行

72周年，第三代“金花”接过1973年“餐车四姊妹”的“传承之手”纪念雕像，完成了体现历史变迁的服务标兵传承。

新一代95后“五朵金花”申晓燕、刘皓、李季、杜程程、闫妮，都是各自列车上的

“一把手”，在岗位上挑大梁。她们充满活力，朝气蓬勃，服务旅客耐心细致。

多一些换位思考，多一点耐心解释，

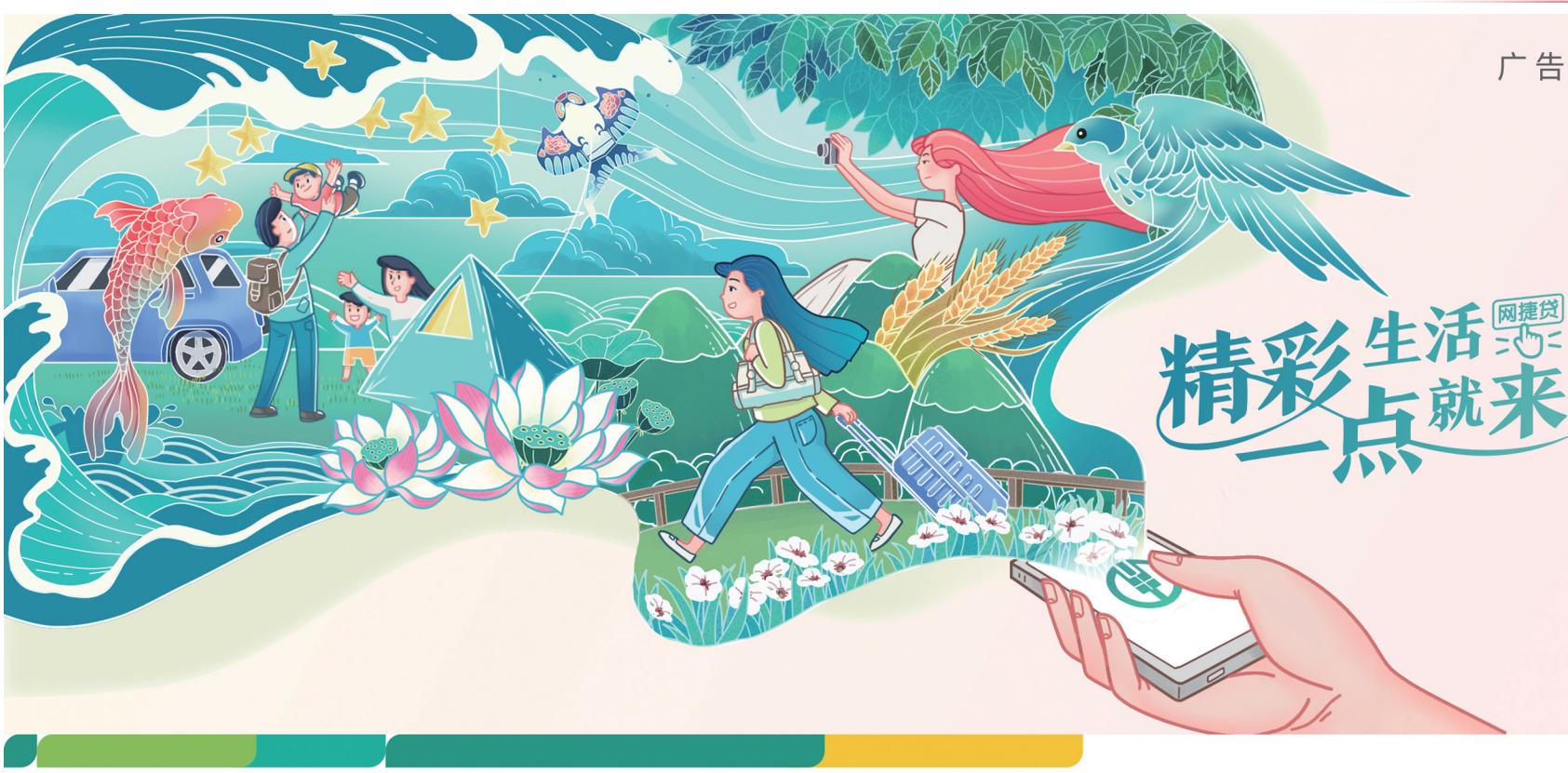
多一句温馨提示。“五朵金花”遵循“三

多”服务工作法，站在旅客的角度思考问

题，切身体会旅客当时的感受和想法，做出利于旅客的举动；认真落实首问首诉负责制，热情服务旅客；用亲切话语和贴心服务让旅客感受到“家的温馨”。

从最初的绿皮车到现在的复兴号，青客人始终牢记“人民铁路为人民”的宗旨，坚持旅客至上。中国驰名商标“海之情”，是对青客人精益求精的工作态度和永不满足的进取精神的褒奖。一代代青客人传承“海之情怀、家之温馨”，在蜿蜒绵长的铁路上书写动人的故事。

广告



网捷贷

“网捷贷”是农业银行为个人客户推出的专享自助小额消费贷款

- 适用对象 - 优质单位正式员工，或我行优质存量客户
- 产品特色 - 信用方式、申请便捷、快速审批、额度充足
- 年化利率 (单利) - 最低可执行同期同档次贷款市场报价利率 (LPR)，请以实际审批结果为准
- 还款方式 - 按月结息到期还本或等额本息

温馨提示:

- 贷款资金仅用于个人消费，不得用于购房、证券、期货、理财等投资性用途，不得利用该产品从事违法活动。
- 请您理性借贷消费，珍惜自身信用。若您未按双方约定的定期期限归还借款，将支付罚息及复利，对您个人信用产生不良影响。
- 农业银行贷款不收取任何手续费，贷款年化利率即综合资金成本，请勿通过中介或他人办理。详情请咨询农业银行各网点或拨打95599客户服务热线咨询。

