

庆祝中华人民共和国  
成立75周年

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)

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;高速行驶的列车上,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。

## 跨越半个世纪

### 开创青岛列车女子服务组先河



三代“金花”代表合影留念。

### 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,山东省开行首趟进京列车115/116次,从青岛站始发开往北京站,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”

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,跑到相应的车厢窗户外,身手敏捷地从窗口爬上爬下。当时没有一次性饭盒,等旅客用完餐,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!”

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。

### “海之情”成中国驰名商标

第三展厅名为“与大动脉共舞 品牌引领”,详细讲述了青岛客运段乘着改革开放的东风,创新推出全路首个列车服务商标“海之情”,推动客运产品向客运品牌发展,最终孕育成为中国驰名商标的奋斗足迹。1999年6月,539/540次青京列车成功申请“海之情”商标,这是全国首件旅客服务商标。商标以飘扬的红旗和奔驰的列车为设计主体。红旗体现了红旗列车的热情和家的温暖,以及红旗列车一代接一代始终不渝的奉献精神;五星既代表了星级服务,又是全路的明星列车;大海象征着流动的家、流动的爱和青岛人开朗、宽广的胸怀。

2000年9月,“海之情”商标被核准,结束了中国铁路客运史上只有产品、没有品牌的历史。2005年4月,在铁道部旅客满意度调查中,“海之情”满意度名列全国进京列车首位。2016年,青岛客运段“海之情”商标被认定为中国驰名商标,是全国首个旅客列车服务驰名商标。“海之情”品牌是一个发展的过程,也是一个被广大旅客逐渐认可的过程。

第四展厅名为“与新时代俱进 逐梦复兴”。青岛客运段作为全路首开动车的四个客运段之一,率先踏入动车时代,北京动车队的三代“五朵金花”出现在照片中,虽然人员在变化,但是她们的初心和使命不变。



## 网捷贷

“网捷贷”是农业银行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
- 产品特点 - 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。若您未按双方约定期限归还借款,将支付罚息及便利,对您个人信用产生不良影响。
- 农业银行办贷不收取任何手续费,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。



第三代“五朵金花”接棒。

### “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

莲花代表自己。“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、庄弘扬,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 and 永不满足的进取精神的褒奖。一代代青客人传承“海之情、家之温馨”,在蜿蜒绵长的铁路线上书写动人的故事。

广告

- 农行网捷贷,随借随还。
- 针对岛城市民推出最低3.15%的优惠利率,
- 以及3年内先-息后本还款方式,额度最高100万元。
- 快来申请吧(详询农行各网点)。



www.abchina.com  
服务热线 95599



扫码立即申请贷款