



### “小铁橙”贴心服务

# 00后大学生服务春运，除夕才回家



“小铁橙”们服务旅客 现代快报+/ZAKER南京记者 赵杰 摄(扫码看视频)



**快报讯**(通讯员 张楠 记者 仲茜)“没有参与过志愿服务，大学生活便是不完整的。”00后小伙徐浩，是南京铁道职业技术学院大一学生。今年寒假，他和80多位学长一起，选择留在南京站、南京南站，担任“158雷锋服务站”志愿者，服务奔波在回家路上的旅客们。2月2日，临近春节，徐浩和28名同学依然坚守在志愿者岗位上，除夕当天才回家。“看着大家都坐上列车，平安回家，这是我们收到的最好的新年礼物。”徐浩说。

“奶奶，您慢慢走过来，等会我们推轮椅送您进站。”2月2日上午9点，一位步履蹒跚的老奶奶和女儿进站乘车。她们刚走进检票口，南铁院志愿者赵一就通过对讲机，呼叫“158雷锋服务站”。不一会儿，志愿者徐浩、杨天乐和刘啸三人推着轮椅赶来，搀扶老奶奶坐上轮椅后去往候车室。一路上，三位小伙主动与老人聊天，让老人倍感温馨。“老奶奶今年88岁了，要坐火车去上海看望90岁的哥哥。老人行动不便，视力也不大好，我们就向站里申请，借用直升电梯，这样一直把老人送上站台。”刘啸是南铁院大二学生，这是他第二年寒假留在南京站参与志愿服务。车站里哪里有自动取票机、哪里有直升电梯、厕所、开水间，他都了如指掌。现代快报记者注意到，他还有一个小本本，上面有最新的列车时刻表，他不时地拿出来看看，对照车票，再看看手表，尽量引导旅客提前进站乘车。

“这是我第一次寒假不回家。前两天，我的嗓子到晚上就不出声了。”在一楼售票大厅，有一部分南铁院志愿者协助旅客，在自助购票机上购票、改签、退票等。一天下来，一直在嘈杂的环境中大声讲话，大一学生李玉婉和几位女同学的嗓子根本吃不消。“想到在票房工作的阿姨们，比我们还要辛苦，铁路工作真是不容易。”虽然辛苦，但大家都坚守志愿岗位，直到除夕才回家。“爸妈都很支持我，能够服务大家，我也很开心、很欣慰。”

在“158雷锋服务站”，工作人员吴怡姗告诉记者，春运期间旅客翻倍，服务需求量也翻倍，多亏了志愿者们的帮忙。“没想到孩子们挺能吃苦的，他们每天6点半就要起床，坐公交转地铁，从浦口赶来，有时候晚上要忙到七八点才回去。”吴怡姗指着检票口、引导台、服务台、取票机等处，那里都能看到志愿者们上上下下、穿梭其间的身影。这群穿着橙色志愿者背心的年轻人，也被站里的工作人员，亲切地称为“小铁橙”。

### 高铁司机不回家 间休室里过春节

为了让高铁司机有个美好的工作体验，中国铁路上海局集团有限公司南京生活服务管理所(以下简称“上海局南京生管所”)为高铁司机营造了浓浓的节日氛围，还准备了新年小礼物。

#### 间休室布置一新还备了小礼物

在南京南站西南侧，有一处南京南站高铁司机间休室。一进门，“欢迎乘务员回‘家’过年”的字眼映入眼帘，直暖人心。据上海局南京生管所南京南公寓陈明主任介绍，每年除夕都有高铁司机无法回家过年。为此，他们对间休室进行了一番布置，让司乘人员回到这里就像回到“家”一般。

叫班大厅、就餐区、阅读室、保健室……挂上大红色的拉花、灯笼，摆放上小金猪，年味十足。陈明说，为了保障旅客安全，高铁司机开行满4个小时就必须下车休息，间休室就是高铁司机的休息地。这里，有28个房间供高铁司机补觉，还有书籍供阅读，另外还提供免费茶水吧、熨烫等服务。

除夕、大年初一、初二这三天，到间休室的高铁司机将获赠一份新年小礼物。“里面有桂圆、糖果等，寓意团圆、甜蜜、美好。”陈明称，新年小礼包里有一张新春贺卡，是生服人对大家的祝福。

#### 无干扰叫班，贴心服务司机

照顾好司机也是为旅客服务。现代快报记者注意到，叫班大厅服务台上有一个指纹打卡器，每位来间休室的高铁司机都要按一下指纹。“他是哪个机务段的，哪趟车的司机，电脑上都会显示出来。”据工作人员方红星介绍，每位司机还会领到一个电子手环，到了点，电子手环会震动，提醒他们出乘时间到了。

一般情况下，列车发车前40分钟，电子手环会发出一次提醒。5分钟后，司机没回应，会再次震动提醒。再过5分钟，司机还没有回应，工作人员会根据电子手环的定位进行人工提醒。“这个无干扰叫班系统非常先进，司机在10号休息室还是11号休息室，都能精准定位。”陈明称，这样既能又快又准地找到司机，也不至于打扰其他司机休息。

#### 南京将再增两座乘务员公寓

据上海局南京生管所安全质量部经理叶燕介绍，截至2018年底，上海局南京生管所共有乘务员公寓、间休室18个，其中自有公寓12个，外租宾馆5个，间休室1个，分布在江苏、安徽两省八市。每日接待乘务员约2200人，进入春运，每天接待2600人左右。

为了更好地保障司机的休息环境，中国铁路上海局集团有限公司要在南京新建两座乘务员公寓，一座位于南京站北广场附近，另一座位于南京南站，即宏运大道与花神大道交接处。据了解，位于南京站附近的乘务员公寓已经在建，建筑面积2万平方米，拥有350个标间，预计2019年交付。南京南站附近的公寓已经完成图纸设计，建筑面积达6万平方米，拥有840个标间。整个建筑成L形，外观设计成流线型铁轨造型，还将配备会议室、餐厅、休闲室等，有望2019年开建。

现代快报+/ZAKER南京记者  
刘伟娟



扫码看视频

# 综控员饭点不固定，扒两口看下监控



陶然边吃饭边看监控  
(扫码看视频)

#### 售票员

据上海铁路局镇江站统计，自从1月21日春运开始以来，镇江市区两大火车站日均发送旅客超过2万人次，同比去年日均多发送约3000人次。

2月1日上午，记者来到镇江火车站北广场，24岁的陈焱正在取票和退改签窗口忙碌着，今年是她经历的第三个春运，旅客多的时候她每天经手办理的车票超过500张。当天上午7点半，陈焱已经上班。10点10分左右，窗口前没人，等了一会儿后她起身去准备吃午饭。

饭菜是妈妈提前给她做好的，因为蔬菜要当天炒才新鲜，为了这顿午饭，妈妈清晨5点多就起床准备。从她2016年工作以来，每逢她上早班，她妈妈都要早起准备饭菜。15分钟后，陈焱吃完饭，来不及休息就回到岗位，换同事去吃饭。

#### 综控员

镇江火车站综合控制室里，32岁的综控员陶然正忙个不停。“要做每趟车每天的调令，车次要广播，还要监控所有岗位。站台上

发生任何情况，也要及时跟领导联系，我们这边算是镇江站的‘大脑’。”陶然告诉现代快报记者。

陶然的岗位实行轮班制，第一天上白班第二天上夜班然后休息两天，4天一个轮回。1日上白班，她上午7点半之前就到岗，不知不觉已经11点15分左右，这时客运值班员张磊给她送来食堂打的饭菜。

陶然说，春运期间没有固定的饭点，有空档了就把饭吃了。不过，她都是扒两口就看下监控。一旁的对讲机时不时响起，她多次放下筷子，或是拿起对讲机回应，或是走到一旁操作电脑。“上厕所也要带上对讲机，24小时都要有人在岗。”

#### 客运值班员

张磊继续去给同事送餐。当天中午他打了9份饭菜，为防有同事吃不饱，特意多打了一盒饭。等到同事们的饭菜都送齐了，他才坐下来吃自己的那份。

张磊吃饭的速度很快，5分钟不到，饭菜就吃了近一半。他边大口嚼着边抬头看看头顶的列车到站信息显示屏，随时准备处理突发信息，他说，“吃了一半有事的情况很常见。”