跨界列车员张峰对上年纪的返乡旅客给予特殊关照并送上福字、春联。

新春走基层
走进基层一线　讲述精彩故事
线索征集邮箱：ldwbyw@126.com

跨界值守春运临客

□本报记者 彭程 文/摄

1月16日23点50分，搭载800余名旅客的Z4177次临时旅客列车缓缓驶出了北京西站，17日12时36分，列车将抵达目的地——武汉。对旅客来说，列车在这些小时里走过的路，是段归途；而对值守列车的北京西电务段职工来说，是场检验业务能力和服务水平的春运大考。

1月10日，2020春运拉开序幕。之前，北京西电务段便召开筹备会，抽调现场作业职工，强化临客值乘培训。同时，段工会开展“送温暖、送健康”活动，为临客值乘人员备足奶、水果和应急药品、体温计、血压计等物品。“被抽调的46名干部职工，来自六个车间，他们平时是手握工具仪表进行检查测试、排查设备隐患的技术能手，如今却要脱下作业装，换上乘务服，变身为查验车票、扶老携幼、答疑解惑的旅客贴心人。”临客带队领导刘陆军说。

发放铁路安全册，为患病旅客提供药品，送旅客福字春联，陪旅客聊聊家常。从引导旅客上车后开始，北京西电务段职工们便进入了忙前忙后的春运状态。不管是耄耋之年的老人，刚上小学的孩子，还是首次体验春运的外国友人，总能看到他们在车上奔波的身影和有事随叫随到的那份热情。“下车的旅客请拿好自己的行李，注意列车和站台之间的间隙……”22岁的杜润身，是本次值乘队伍中最年轻的一员。他坦言，自己2018年入路，今年第一次值乘，刚开始看着拎着大包小包的人群、车厢里哭闹的小朋友，兴奋的同时有点儿手忙脚乱。“不过这么一趟车跑下来，还真是锻炼人，学到了不少东西。”蜂拥而来的旅客在他的引导下井然有序，收脚踏板关门锁车一气呵成，车厢卫生干净整洁，解答旅客问题细致耐心，对旅客视同家人。杜润身的第一次春运值乘，感动了他人，也感动了自己。

面对人员年轻化、值乘经验不足、行程距离时间长、乘客满员等多种困难，北京西电务段职工用不到13个小时的现场工作，证明了自己攻坚克难的意志，并让旅客在绵延1200余公里的旅途中感受到平安、有序、温馨。

跨界乘务员文乔林向外国旅客送上中国祝福

乘务员引导旅客安全上车

▲工会为乘务组准备了血压计

▶列车长郭瑞为乘务组讲解安全注意事项

有些春运的旅客携带多件行李，乘务员会主动帮助旅客顺利上车。

社址:北京市丰台区东铁营横七条12号　邮政编码:100079　零售:1元/份　广告经营许可证:京丰工商广字20170037号　广告热线:63522410　发行热线:63526151　印刷:工人日报印刷厂