

一线采风

换乘“手牵手”服务抵人心

“你们和地铁的联程服务太周到了，帮了我们行动不便的人解决了大问题！”1月3日，坐着轮椅的崔女士来到郑州站“丹丹服务岗”，将一面锦旗送到值班站长马媛媛手中，不停地道谢。

崔女士是郑州残疾人艺术团的成员，3天前，乘坐G806次列车到北京演出。她坐地铁到郑州站，刚下车就遇上了大客流。想到换乘时间长，可能耽误赶火车，她在站台上焦急不已。郑州地铁“晶晶服务岗”的工作人员主动上前帮助，迅速联系郑州站“丹丹服务岗”。“丹丹服务岗”派专人到西广场进站口接应，帮助崔女士快速进站。

“晶晶服务岗”和“丹丹服务岗”分别是郑州地铁、郑州站的党建服务品牌。郑州站中转旅客数量大、流动性强，对市内地铁、火车与航空接驳换乘和联程服务的需求度高。郑州站客运车间党总支树立“大服务”理念，与地铁、机场、汽车站开展品牌联创，共同设立重点旅客接力服务绿色通道，建立“四位一体”共享联程机制，统一购票、接续联程、服务台交接及站台接送车的标准服务流程，实现信息共享、无缝衔接，全面释放服务效能。

崔女士由专人引导，从实名制验证、安检到重点旅客候车，各环节快速畅通。在舒适的候车专区，其他艺术团团员已等候多时。工作人员为他们端上热水，随后联系北京西站做好后续接站服务。“我们一进站就受到工作人员的重点照顾，还有专人进行乘车提示。”艺术团团员们坐在舒适的沙发上，点赞工作人员的细心服务

站内服务流程的顺畅，得益于责任区联建。郑州站整合“丹丹服务岗”“玉琴服务窗口”及客运科、教育科、安全生产指挥中心相关职能，以党员为骨干，组建了“党员联合责任区”，实行接力服务、岗位互控，提升工作效率和服务水平。遇突发情况时，责任区各岗位迅速联动，用最短的时间、最有效的方式帮助旅客解决问题。

“以后坐车我就认准‘丹丹’了！”崔女士对值班站长竖起了大拇指。 肖培清 赵钰佩 赵依婷

“草根专家”荣获“科创中国”创新奖

本报襄阳1月12日电 (记者彭琦 通讯员秦先觉 池敏)

近日，襄阳车辆段传出了好消息，由该段职工李桑郁自主开发的“铁路货车车号字符及标识自动检测”成果，获得了2020年度深度学习技术及应用国家工程实验室“科创中国”颁发的飞桨“产业应用创新奖”。

车号作为铁路货车的“身份证”，能帮助职工快速准确判断车辆位置和使用情况。该段在货车检修中，每年维修并重新喷涂车号的铁路货车有1万多辆，平均一天就需要分类存档400多张照片，核对车号120余次，工作量较大。

李桑郁是襄阳车辆段小有名气的计算机“草根专家”，爱好计算机编程，做过物联网，还参加过相关比赛。他试图运用停车场汽车车牌识别技术来识别货车车号，发现经常出现识别不出或出错的问题。于是，他尝试使用目标检测算法对车号区域进行检测定位。通过反复调试后，该车号识别工具的准确率高达97%，在216辆车、3024张照片的测试中，仅有23张照片出现个别数字识别错误的情况，且均为照片模糊等人为因素造成。如果照片清晰，识别准确率可以达到100%。

这个项目，从制作数据集到演练再到导出模型，均为李桑郁独立完成。目前，该段将“铁路货车车号字符及标识自动检测”成果作为铁路货车车号审查辅助工具投入运用后，减少了职工的劳动量，得到一线职工的认可。

“金花”服务助老年人搭上“数字快车”

本报昆明1月12日电 (记者郭薇娜 通讯员李雪)“姑娘，我没有智能手机，也不认识字，这可怎么办？”1月7日，昆明站南广场进站通道前，旅客王凤英老人因为小小的健康码犯了难，客运员李黎接过她的身份证，耐心地帮忙填写健康申报表。这个简单的动作，她每天要重复上百次。

针对老年旅客群体智能手机普及率不高、操作不熟练导致进站扫码耗时费力的问题，该站在进出站增设健康码服务台，配备放大镜、笔、填表说明等，每日安排党团员青年定点值守，协助做好人工健康申报、智能手机操作指导，确保老年旅客人人有码、安心畅行。

该站依托“智慧高铁”项目建设，在站内卫生间、电梯等重点场所设置一键求助按钮，运用综控室实时对话功能，帮助发生突发情况的老年旅客迅速解决问题。着眼少数民族旅客个性化服务需求，该站抽调精通白语、彝语、纳西语的骨干组建“金花”流动岗，及时提供翻译咨询、购票帮扶、候车引导、换乘接驳等特色服务。

针对车站接待“夕阳红”团体旅客较多的实际，该站充分发挥“金花·彩云之窗”服务品牌作用，安排专人提前与旅行社对接，准确把握人员数量、身体状况、到站方式等详细情况，提供“三专”服务，即专窗办理购票、专门通道进站、专用区域候车，并组织“金花”服务团队提炼总结站台“三定两关”工作法，确保降组织做到到岗、定人、定责，关键部位有人引导，关键环节有人卡控，努力让老年旅客出行更加安全、便捷、有序。

合并“同类项”畅通铁海联运通道

本报杭州1月12日电 (记者吴少妮)新年伊始，宁波舟山港传来喜讯。杭州北车辆段创新作业组织，提升车辆检修效率，加快循环班列进出港，激发出货物吞吐量世界第一大港——宁波舟山港铁海联运增量：2020年开行铁海联运班列10963列、同比增长24.2%。

位于东海之滨的宁波舟山港已连续11年货物吞吐量位居世界第一。为加快构建绿色交通运输体系，铁路部门与该港口紧密携手，大力发展铁海联运，目前铁海联运班列线路已拓展至国内56个城市。为了提高港口地区集疏运效率，负责铁海联运班列车辆检修的杭州北车辆段结合循环班列开行特点，创新作业模式，改进生产组织，在确保班列安全正点运行的前提下大力提升作业效率，满足班列高效开行需求。

杭州北车辆段针对港口地区班列开行密集、车辆在港口地区停留时间短的实际，坚持内部挖潜，优化作业流程，将每列车到达、始发两次技术作业合并为一次中转作业。他们在作业质量上下功夫，将每班作业组数量由2个增至3个，每列车参检人数由4人增至6人。在人数、班次、检修流程和标准不变的情况下，该段将每趟循环班列车底检修时间由约60分钟压缩至约25分钟，实现了作业质量不减、检修时间压缩、人员总量不减，有力保障了宁波舟山港内北仑港、穿山港、镇海港铁海联运通道安全高效。



近日，延吉车务段蛟河西站除雪队成员奋力除雪保畅通。 张滨摄

冰天雪地里的暖流

寒夜打温暖车人

■本报记者 李锡秉 本报通讯员 李峰

1月7日2时，室外气温已经降到零下19摄氏度，还不到巡检时间，济南西机务段济西运转一车间调车队司机孙洪涛就已经做好了准备。设好防护灯，带好检车锤、手电，他先绕车一周确认防滑，再上车检查弹停、制动阀、励磁开关等关键点，有条不紊、标准规范。

准备工作就绪后，孙洪涛闭着蓄电池闸刀，司机室灯光点亮，各电气仪表顺次启动。微机屏上显示水温35摄氏度，他立即按程序启动机车，将手柄推至3位750转每分。寒夜里，柴油机有力启动，发出有规律的轰鸣，水温缓缓上升。1月6日18时开始，孙洪涛担当夜班机车打温工作。他巡视打温的3台和谐N3B型机车，承担济西枢纽货车调车的重要任务，整备期间必须时刻保持良好状态，以便随时上线。机车水温是内燃机车一项重要技术指标，柴油机管路、气缸、润滑系统、增压空气等正常运转的重要部件都依赖水的冷却和保护。一旦气温过低、水温下降，外部水管路就容易冻结，机车的运转就会

1月8日清晨，长白山腹地遭遇极寒天气，长白山保护区气温降至零下36摄氏度。

在山间纷纷扬扬的雪霰里，通化车务段露水河站站舍时隐时现。露水河站位于浑白线187公里处，是通化车务段管内海拔最高、距离长白山天池最近的车站，车站每年发运矿泉水2万余吨。

6时30分，该站调车长程明在上班前，给即将接班的连结员们发了条信息：“兄弟们，刚才段里下发了寒潮黄色预警，大家一定要注意保暖……”

7时30分，程明的电台里传来车站值班员的命令：“0号，46555次列车3道停车，尾部摘车7辆，采取防滑措施。”程明正确复述后回答：“0号明白。”随即，他用电台布置调车作业计划：“1号负责白河侧的防滑措施，2号负责白河侧的防滑措施。钢轨上非常滑，大家出务时带点防滑用的沙子，一定要注意人身安全。”8时35分，46555次列车摘单机，准

长白山上暖语叮嘱

■本报记者 尹晨曦 本报通讯员 李家冀 张晓利

备推送7辆空车去农夫山泉矿泉水专2线对位装车，专3线挂4辆重车回本列开车。摘挂、连结、试拉，寒风中，程明确发出一道道简洁的指令，监督连结员开展正轮作业：“1号，下鞋时先往钢轨上撒点沙子，确认鞋套是否紧贴车轮路面；2号，把闸台上的积雪清理干净，下车时慢点，你脚下有冰……”

一会儿工夫，大家呼出的热气便在帽子、脖套上结成了厚厚的冰霜，鞋垫与鞋底也被冻在了一起。尽管双眼被寒风刮得流出眼泪，负责领车的李强仍然严格执行作业标准，目不转睛地观察前方线路和车辆走行情况，确保安全万无一失。车辆在农夫山泉矿泉水专用线停稳。

李强下车后立即脱下手套，把双手插到脖颈后取暖，原地用力跺着脚。程明摘下自己的手套交给李强说：“戴上我的手套，你的手套里全是冰，一会儿上车拧闸时会打滑。”

确认专2线停留车止轮后，程明继续检查专3线停留车，发现停留车辆的车钩已被厚厚的冰雪覆盖。程明从机车走行台上取来铁钎和铁锤，一点儿一点儿地清理车钩上的冰雪。平日里驾轻就熟的作业内容在极寒天气下操作起来十分不易。程明时时暖语叮嘱，带领连结员们迎风前行，在冰天雪地中顺利完成了作业项目。

11时45分，上午的作业结束。程明和工友们在极寒天气下连续作业3个多小时，完成9钩调车作业。

冒雪巡视全力应对寒潮

本报福州1月12日电 (记者张贵锋 通讯员张志霞)“准备好应急抢险料具，我们马上出发巡视设备！”1月7日凌晨，福州供电段武夷山供电工区管内迎来今年首场降雪。工区副工区长刘朝阳一大早就带着几名职工出发，冒雪巡视电力贯通线和行车设备电源。

1月5日17时40分，福建省气象局启动重大气象灾害(低温)Ⅲ级应急响应。1月7日凌晨，福州供电段武夷山、邵武和泰宁等车间管内陆续开始下雪，各车间按照既定预案，全力应对寒潮天气。

这个段组织骨干力量采取6C装置、登乘动车、步行巡视等方式，加强对管内接触网、电力线路及变配电设备的巡查，重点检查设备是否存在“松、脱、卡、磨、断”等隐患。在闽北山区海拔较高、气温较低的重点地段，该段针对气温骤降后可能出现导线覆冰或冰凌侵入供电设备等情

库木塔格沙漠，哈气成霜的冰冻世界里，“清沙人”一锹一锹地扬起黄沙，一根接一根轨枕露了出来——

敦煌铁道线上与风沙较量

■本报记者 贾国庆 本报通讯员 刘勃

1月6日，大面积寒潮席卷甘肃省肃北蒙古族自治县，气温降至零下21摄氏度。

敦煌铁路穿越一望无际的库木塔格沙漠。这条铁路的阳关站至沙山沟站区段，浮尘、扬沙和沙尘暴天气频发，特别是每年的冬春两季，平均3天就要刮一场大风，最高风力达8级以上，五六级的风沙几乎天天“造访”。大风过处，细沙涌向铁道。

5时，嘉峪关工务段肃北线路维修工区工长曹文带着职工们出发了。这一天，他们要赶往85公里以外的清沙点。哈气成霜的车窗外，已是冰冻世界，空气也仿佛被冻得凝固了。

2019年12月开通运营的敦煌铁路，是兰新铁路和青藏铁路的重要连接线，也是连接新疆、青海、甘肃和西藏四省区的一条最便捷的通道。把阳关站至沙山沟站之间12公里线路上的积沙及时清理出去，是该工区14名职工的一项重要工作。

7时，清沙作业开始。戴着脖套、头

套、口罩的职工们逆风走上线路，挥舞着铁锹清理线路上的黄沙。此时，凛冽的寒风呼啸着裹着沙子，打在棉衣上“沙沙”作响，大风吹得脸庞如刀割般生疼。职工宋伟英说：“扬起的黄沙呛得人喘不过气，即便像今天这样‘全副武装’，细细的沙子还是会钻进头发里、耳朵里、嘴巴里。”

宋伟英一锹接一锹地把掩埋钢轨联结零件和轨枕里的黄沙清理到线路外面，他每走一步，大约会挖出3铁锹的黄沙，直到轨枕头和联结零件从积沙中露出。“今天要完成3公里的清沙任务。”曹文介绍，3公里的沙子需要十几个人挖沙上万锹。线路开通到现在，才一年多的时间，职工们的手心就磨出了厚厚的老茧。

10时，清沙正酣。职工们呼出的热气遇冷成霜，戴的脖套上、棉帽四周随呼气慢慢凝成冰花，一点一点，一片一片，像极了盛开的雪绒花。

时间一分一分过去，人与风、人与沙反复较量着。黄沙，被一锹一锹高高扬了出

去；轨枕，一根接着一根露了出来。

12时30分，清沙作业接近尾声。职工们拿起扫帚开始清扫洒落在轨面的黄沙。这时，一个奇特的场景出现了——十几名职工的衣领几乎无一例外都硬邦邦地立在寒风之中。原来，大家早已是汗流浃背，在厚厚的棉袄里面，渗透到衣领的汗水被寒风迅速冻住，就变成了“倔强的衣领”。职工周昌开玩笑地说，如果把汗水浸透的棉袄脱下来立在风中几分钟，棉袄也会立着的。说归说，他们十几个人中没有人敢这样尝试。

13时，持续了6个小时的清沙作业结束。曹文拿起保温杯，痛痛快快地喝了几口水。在这里，保温杯是必不可少的装备。如果是一般水杯，不出一个小时就会被冻成冰块。

下班的路上，曹文和工友们在颠簸的汽车上睡着了。此刻，肆虐的风温柔了下来，虽是“老对手”，也实在不忍心打搅这些辛劳的“清沙人”。

小兴安岭林间暖途

■本报记者 胡艳波 本报通讯员 侯继尧

1月6日5时多，气温降至零下35摄氏度。随着6968次列车车门打开，从车厢内蹿出的阵阵热气瞬间弥漫乌伊岭站站台。列车长葛鸿语一边用对讲机向列车员反复叮嘱安全事项，一边引导旅客有序上车。

6968次列车每天早上由乌伊岭站驶出。到达伊春站后，变更为6274次列车继续南下到南岔站，再变更车次为6271次列车折向东，开往三江平原中心城市佳木斯。全程510公里的路程，列车要跑上8个多小时。

从1970年开始，这趟“慢火车”日复一日地穿行在小兴安岭深处的密林间，停靠在远离都市的林场、村庄，服务着一代又一代的林区百姓，给他们带去了温暖和希望。

行驶中，沿途所经村庄距铁路线不过百米，甚至能看到农民家院落里的摆设。五星乘降所、红山乘降所……葛鸿语说：“沿途所经村庄多，位置偏僻，为方便旅客出行，我们特别设立了不办理客运业务、没有站台的站点，也就是乘降所。”“听到火车鸣笛后，我们在家穿鞋出门上车都赶趟。”一位在乘降所上车的旅客幽默地接话茬。

“小寒时处二三九，天寒地冻北风吼。”列车每隔七八分钟就要停靠一站，很多旅客上车后或跺脚或搓手以驱散身上寒气。车外天寒地冻，车内却温暖如春，每节车厢的温度计都显示28摄氏度。

6968次列车取暖主要靠人工烧煤。2号车厢的锅炉室内，列车供水员李强手中的炉钩子在炉膛内上下翻飞，红红的炉火映红了黝黑的面颊。为了不让滚烫的煤渣掉落在地，他特意在锅炉下面放了一个托盘：“别看我们值乘的是绿皮车，但只要把锅炉烧得旺旺的，温度杠杠的。”

家住红山的薛晓丽已有7个月身孕，每个月定期坐这趟车到伊春做产检。“这车既方便又安全还暖和，上午去，下午回来，时间刚刚好。”薛晓丽高兴地说。

这趟“慢火车”更是林区孩子的“校车”。葛鸿语说，列车在每节车厢设置了“学生专座”，周末时专供学生使用，还在4号车厢设置了“学生读书角”，准备了科学探索类的课外读物。“天冷，上学不易，有了‘学生专座’，上下学的孩子们就能在火车上吃饭、做作业。”葛鸿语说。

车厢外，冰天雪地。车厢内，旅客们纷纷脱去厚厚的棉衣，摘掉御寒的帽子。“这火车多暖和，开水供应也及时，比咱自己家都舒服。”听着旅客们赞许的话，李强心里暖暖的。

短讯

郑州客运段 密织列车疫情防控安全网

本报郑州1月12日电 (特约通讯员张强)1月11日，郑州客运段温州车队召开队务会，有针对性地制定整改措施，要求乘务班组认真落实消毒工作“六有、三到位”，即有制度、有标准、有专人、有消毒药、有消毒记录、有检查考核，消毒浓度配比到位、消毒药品容器标识到位、消毒知识掌握到位；要求列车上设置专用口罩回收箱，途中加强疫情防控广播宣传，做好测温，确保旅客安全。

侯马电务段 开展冬季人身安全警示教育

本报侯马1月12日电 (通讯员白鹏)近日，侯马电务段集中开展冬季人身安全警示教育。活动由各车间组织，段包保领导及包保科室科长(主任)深入车间，车间干部到班组岗位，依次进行指导开展。活动包括观看案例材料视频、查找作业中人身安全隐患的原因及制定应对措施等内容，培养职工遵章守纪的良好作业习惯。

重庆车辆段 整修动车组迎战春运

本报重庆1月12日电 (通讯员李各)1月7日以来，重庆车辆段集中开展春运前动车组整修工作，对配属的动车组进行全面“体检”养护，对转向架各悬吊部件、制动装置、减震装置以及车辆连接部件进行全面检查，加强对车电弓、高压隔离开关及绝缘子等高压设备的整治；加大车体密封、绝缘、防寒保暖等源头项目的整治力度，强化防火及应急备品的检查，确保春运期间动车组状态良好。