

青 藏 鐵 路

迎節後返程高峰 力保溫暖回家路



■ 乘務員謝青娜為旅客演唱藏族歌曲《多彩的哈達》。
香港文匯報記者黃靖 攝



細處做品牌 微笑送溫情

在青藏線通車之前工作在北京客運段的上海玲隊長向記者講述來到青藏線工作的感受，儘管在這條線上跑了4年多，不但沒有絲毫得心應手，反而越來越感到壓力之大。因為處在這樣特殊地理位置，保證旅客的安全問題是首要責任，其次，少數民族旅客佔據相當客流比例，作為工作在青藏鐵路的員工對促進民族團結、增強民族聯絡負有義不容辭的責任。青藏鐵路開通以來，始終受到國內外、各民族旅客的一致好評，要保持其品質服務與良好的口碑，就不能有絲毫懈怠，不容許任何差錯發生。「品牌即是生命，旅客即是上帝。」她說。

憂客高原反應 細詢身體狀況

列車緩緩駛出西寧站，乘務員微笑着用三語（漢語、藏語、英語）為旅客做列車情況介紹，隨後，每位旅客收到一份《高原旅行健康狀況》，旅客需按照問題將自身健康狀況填寫清楚，為工作人員了解旅客身體狀況以預防列車行駛至高海拔地區時發生不適感。在列車行駛途中，工作人員隨時細心觀察和問詢每位旅客的身體狀況，使旅客們感受到親人般的關懷，即使在夜晚，也必須定時巡視，避免意外發生。據陳春友列車長講述，由於高原氣候的特殊性，個別旅客會有不同程度的高原反應，旅客在進藏前，應該做必要的高原反應防護知識了解工作，並隨身準備必需藥品。在臨近終點拉薩站時，每位旅客會收到一份針對車廂設施、衛生情況、服務態度的滿意度調查表，「不讓任何問題帶下車」，陳春友車長說。



■ 列車工作人員合影留念。

日送萬餘旅客 多舉措保安全

隨着春節假期的結束，青藏鐵路公司迎來節後返程客流高峰。據悉，春節假期青藏公司發送旅客9.1萬人，日均1.3萬人，較去年同期增長8,100人，日均增長1,157人，旅客運送人數為歷年之最。相比節前，節後客流高度集中，客流高峰持續時間更長，旅客運輸壓力更大。預計2月19日為返程客流最高峰，預測客流為2.3萬人，客流主要流向是北京、成都、廣州、上海、青島等地。

據了解，為做好今年鐵路春運工作，面對節後客流壓力，青藏公司根據鐵道部春運節後工作指導精神，採取多種舉措確保旅客出行。同時，做到鐵道部新聞發言人王勇平在發言中講到的「兩個最大努力」，一是最大努力挖掘運輸能力；二是盡最大努力提供便民利民服務。

■ 拉薩站內電子查詢台，可提供列車時刻信息，高原注意事項等內容。
香港文匯報記者黃靖 攝

香港文匯報訊（記者 夏耀紅、嚴秉榮、王濤、黃靖 西寧、拉薩電）世界屋脊第一高原「天路」——青藏鐵路，盤桓於雪域高原之上，平均海拔4,500米。2011年，它迎來了第五個春節……

位於中國西南邊陲的西藏，自古以來作為宗教聖地、多民族聚集地，對維護中國民族團結和社會穩定具有非常重要的戰略地位。儘管青藏鐵路在全國鐵路運量中比例較小，但工作在這條鐵路線上的工作人員卻肩負着更艱巨、更特殊的責任。近日，本報記者乘坐K9801次列車由西寧前往拉薩，親身感受青藏線。

時值2011年春節後返程高峰，人們在完成團聚之願後重新踏上返程之途，卻有那麼一批人遲遲未能與家人團聚，他們便是堅守在一線的鐵路工作者。2011年春運以來，青藏鐵路公司按照鐵道部長劉志軍講話精神，結合工作實際，「確保安全、滿足重點、平穩有序、良好服務」，實現「和諧鐵路、平安春運」的奮鬥目標。

官員坐鎮前線 確保平安春運

春運以來，青藏鐵路公司領導同基層工作人員一齊加入春運工作大潮，公司上下沉浸在緊張工作狀態中。為使每日春運工作按照鐵道部指導精神有序進行，公司領導每日下至一線進行工作檢查指導，反覆巡查，以防疏漏。

除看望工作在一線的鐵路員工，公司領導亦不忘曾經為青藏鐵路奉獻過青春的退休老干部、困難職工、勞模家庭。近日，青藏鐵路公司總經理包楚雄、黨委書記王忠玉、工會主席魏育梅等領導分別深入西寧地區進行了走訪慰問。

工作在一線的青藏鐵路公司員工，亦為實現「平安春運、和諧春運」的工作目標卯足了勁兒。據記者了解，拉薩客運段運轉黨支部書記周美琴，已在拉薩站連續工作四個月，春節亦未能回家與親人團聚，和她一樣堅守在崗位數月的部門領導還有很多，從領導到基層員工，每個人都無怨無悔地將最大的熱情奉獻在這美麗的地方。拉薩因其特殊的地理位置決定了其旅客量在不同季節呈現很大差



■ 青藏鐵路公司總經理包楚雄、黨委書記王忠玉、工會主席魏育梅等領導走訪慰問退休老干部、困難職工、勞模家庭。

異，冬季多以藏族旅客朝拜和返鄉為主，春運開始相比內地要提前十天，結束亦將推遲數日；夏季以進藏旅遊的遊客居多，面臨的運輸壓力要比春運時更大，拉薩綜合辦主任張建博說。

圓千萬團圓夢 鐵路人捨小家

在春節這個中國最隆重的傳統節日裡，全國上下都在為歸鄉、返鄉而奔忙，唯有鐵路人不得不放棄與親人團聚，他們中有的夫妻皆為鐵路人，孩子只能托付給年邁的父母，而有的鐵路子女則只能打游擊似的被托付在親朋好友那裡。不能在孩子最好的教育期給予關懷，不能在孩子生病的時候陪伴身邊早已成為家常便飯。「既然家庭和工作不能兼顧，就必須為一方付出，鐵路工作者的使命就是為旅客服務，能夠做到最好，就是最大的欣慰。」2006年青藏鐵路通車時擔任首列列車長的陳春友說。



■ 玉珠峰腳下的青藏鐵路。

綿綿青藏線 錚錚鐵路人

由西寧開往拉薩的K9801次列車沿途經過許多著名旅遊景點，如中國最大的內陸鹹水湖——青海湖、天峻大草原、平均海拔5,500米的「亞洲脊柱」——崑崙山、中國最大的「無人區」——可可西里。跨過長江源頭沱沱河，穿越世界鐵路最高點唐古拉山，進入藏北地區和當雄大草原，途經水霧氤氳的羊八井地熱帶，最後到達「日光城」拉薩。

在這些美景的背後，凝聚着鑄造天路的工作者辛



■ 列車長蔣兆麟為熟睡的旅客拉上窗簾，隔擋強烈的紫外線。
香港文匯報記者黃靖 攝

勤的汗水與血水。眾所周知，在建設世界上海拔最高的鐵路——青藏鐵路過程中，由於面臨脆弱的生態、高寒缺氧、多年凍土和狂風擾亂工作等幾個世界性難題，創造出一系列世界之最。如世界上最長的高原凍土隧道——崑崙山隧道，全長1,686米；世界海拔最高的車站——唐古拉山車站，海拔5,068米；青藏線上最長的「以橋代路」工程，也是為野生動物開闢的33處遷徙通道之一——清水河特大橋，全長17.1公里。

青藏鐵路建成後，由於沿途百姓多以放牧為生，牛羊上道的時候時有發生，其護路工作更顯得尤其重要。因此，一批年輕的護路隊員用青春和熱血護衛着鐵路的平安。

無暇上廁所 售票員「捱水」

春運期間，西寧站售票室白班從7點至18點，夜班從18點至次日早7點，連續24小時不間斷工作着。但因為人手不夠、客流量大，工作人員連續奮戰14小時是常有的事，有時甚至達16個小時。每日早上8點，售票大廳裡頓時響起了交織起落的一問一答，



■ 乘務員彭雯正在表演熱情的藏族舞蹈。
香港文匯報記者黃靖 攝

從詢問到購票找零，售票員每正常售出一張車票大約要說十句話，每人每天大約要售出1,000張車票，加上回答旅客問訊，售票員一天至少要說14,000至20,000句話，咽喉炎、頸椎病、腰肌勞損已成了每一個售票員的「好朋友」。

「嗓子乾、癢、疼，就是不敢多喝水，喝水只能小抿一口。否則喝多了就得去廁所。」售票員戴婷婷說，春運期間售票窗口是一個蘿蔔一個坑，誰也走不開。

一路載歌載舞 旅客展露歡顏

車廂走廊內，鋪着具有民族風格的地毯，整潔舒適，與車窗外的景緻匯成和諧的風景線。此時，硬席車廂內，由列車工作人員組成的文藝小分隊，正在給旅客表演精彩的節目。精彩的快板、濃郁的藏族歌曲、婀娜的藏族舞蹈……一專多才的工作人員既是為旅客解憂的服務者，也是旅行途中的導遊講解人員，更是為旅客帶來歡樂的文藝工作者。

據介紹，為滿足不同民族、不同地域的旅客，餐車還專門準備了藏餐、中餐、西餐及回餐，品種豐富且口味地道。除餐品特色外，工作人員的業餘生活也顯得別有風味，根據自己的興趣選擇藏語、英語培訓班，並在培訓結束時以考核成績評定培訓效果。在拉薩站，記者看到一排整齊的行李車，為旅

客免費提供，也是全國火車站中首個提供此項服務的。

設購票專窗 方便朝拜客

據周美琴書記介紹，現在雖為旅遊淡季，但青海、甘肅、四川等地的藏族群眾，乘坐火車進藏朝拜的人數逐年增多，由於不受季節限制，他們成為青藏線最穩定的客源。冬季主要是朝聖的乘客，在去年經歷了玉樹大地震後，更多來自玉樹的藏族群眾，不遠千里前往這裡朝拜。

據拉薩站售票班員斯朗卓瑪介紹，為方便藏族旅客前往拉薩朝拜及返鄉，車站特設專門窗口供朝



■ 列車上藏族姑娘為大家獻歌。
香港文匯報記者黃靖 攝

拜旅客購票；站內設置諮詢服務台，為旅客提供列車時刻等信息諮詢、藥品、氧氣、甚至備有嬰兒奶粉、針線包等生活用品；從細微之處為旅客出行提供方便。