

的动车和如今可扫码叫餐的高铁 证中国铁路的跨越式发展

随着沪港列车不再设售货员,张弛转岗为乘务员,并于2014年经过层层选拔考取成为列车长。2014年12月10日起,T99/100次沪港列车改为直达特快,车次改为Z99/100次。

2018年9月23日,随着广深港高铁香港段正式运营,上海虹桥至香港西九龙G99/100次高铁正式开行,沪港两地进入高铁时代,全程运行时间仅需8小时17分钟。沪港高铁开行后,沪港之间

的Z99/100次列车仍继续开行,张弛也继续以列车长的身份继续着他的沪港情缘。高铁开通了,沪港普通列车的客流会不会减少?张弛信心十足地说:“不会的,我们列车有一批忠实的旅客!”

从青葱小伙到几近不惑,20年来,张弛见证了沪港列车车型的更新换代,见证了验关方式的改进,也见证了沪港两地旅客携带物品的变迁。“过去经常坐这趟列车的主要是往返两地探亲的旅

客,现在主要是到香港旅游的旅客。过去从上海到香港探亲的旅客,大多带一些生鲜食品,把上海的马兰头、百叶结带给香港亲人尝鲜;从香港到上海的旅客大多带化妆品、电子产品。如今,两地的生活用品并没有那么大差异了,旅客的行李箱越来越小,带的东西也越来越少。”

自己最好的年华都在沪港列车上度过,张弛说他会继续坚守:“沪港(车队)在,我在!”



动车时代

“双胞胎”姐妹花乘务员三年成长为列车长



上世纪90年代初,五岁的双胞胎姐妹花毛雯、毛静跟着家人乘火车去武夷山姨婆家探亲。在硬卧车厢,好动的毛雯踩着梯子去跟上铺的旅客开玩笑,结果被对方逗乐后人往上一仰就从梯子上摔了下来,千钧一发之际,边凳上的一个旅客一把抱住了她。十几年后,毛雯、毛静成了首批“和谐号”动车组列车乘务员。

2007年1月,在服装设计学校读书的毛雯、毛静即将毕业,恰逢铁路有列车乘务员招聘,老师帮忙报名后,姐妹俩经过考核双双被录取。毛雯、毛静后来才知道,她们这批乘务员是铁路部门为“和谐号”动车组所做的乘务储备。

2007年4月18日,随着铁路第六次大提速,时速达每小时200公里的“和谐号”动车组列车首次开行,毛雯、毛静又双双成为动车组乘务员。“当时真的觉得是至高无上的荣誉”。毛静说道。

“和谐号”动车组列车试运行之初,只是在沪杭线开行,姐妹俩天天一起上班,觉得一切都是那么新奇。“我们早晨4点多就起来跑车,在沪杭之间往

返,一天能跑六七个单程。”毛静说,当时一个乘务员管一节车厢,单号车厢有厕所,双号车厢有饮水机,由于没有保洁员,列车到站后转椅子、收垃圾、擦镜子、换桶装水这些工作都是由乘务员负责。“刚上班时,我不了解工作的强度,穿了双坡跟的皮鞋,结果两天下来脚都肿了,下班后回家我是脱了鞋爬到6楼的。”

尽管工作不轻松,但姐妹俩每天上班都很有劲。而两个人几乎一模一样的面容,工作中也会不时带来点小插曲。“当时3个实习生一个组,我们俩在同一个组,虽然组里的人知道我俩是双胞胎,但旅客不知道,所以经常有旅客纳闷这个乘务员走路怎么这么快,明明刚在那个车厢见过,怎么转眼就到了这个车厢。”毛雯笑着说,甚至有一个逃票的旅客被“吓”到了,乖乖补了票。

与之前的绿皮车、红皮车相比,动车组列车的座椅有了变化,可以保证旅客能按照列车前进的方向就坐。因此,每次列车到达终点需要折返的时候,乘务员还需要将椅子转向。毛雯说,刚开始,终到后大

家既要收拾垃圾又要转椅子,速度比较慢,有时还要相互帮忙才能按时完成。“后来师傅教我们,想要速度快是有窍门的,比如,先走一遍车厢把垃圾收好,回来时再把这一排的椅子统一转完,这样每个来回都不空趟,效率就能高出很多。”毛雯说,很快大家到站的作业速度就越来越快,还会经常在一起比赛谁更快,“感觉每天上班特别好玩。”

除了座椅,动车上的洗手台、卫生间等很多设施都有了飞跃式变化。毛雯至今记得,起初有的旅客面对洗手台感应式的龙头不知所措,还有的旅客习惯了普速列车的人工开关门作业方式,在列车到站后会喊:“怎么没有乘务员来开门?”“那时候旅客对于动车组还是很好奇的,觉得车上宽敞、干净,很先进。”

此后,随着动车组列车在越来越多线路上开跑,毛雯毛静工作的线路也不再局限在沪杭线,而她们也经历了各种不同车型的历练,“所有动车车型我们都做过。”2010年初,毛静成为列车长,当年年底,毛雯也通过了列车长的考核。

高铁时代

“复兴号”列车上的WiFi和扫码点餐成为旅客最常咨询问题

2017年6月26日,时速高达350公里的“复兴号”高铁列车正式在京沪高铁线上开跑,作为青年列车长中的杰出代表,毛雯、毛静也开始在“复兴号”上执乘。

虽然已经在火车上工作了十年,但执乘“复兴号”列车还是让姐妹俩很兴奋,说起“复兴号”的各种先进设计也是如数家珍:2007年刚工作时的“和谐号”是二型车,只有一头一尾有电源插座,后来的一型车三节一等座有插座;再后来的CRH380B车型每排座位只有一个插头式的插座;现在的“复兴号”每排

有两个插座,而且既有插头又有USB接口,可以满足更多旅客的需求。

毛雯说,作为列车长,查验车票是她们的一项重要工作,“以前需要每个座位一一查过去,现在‘复兴号’上有席位灯,哪个座位卖出去了哪个没卖出去凭席位灯就可以看出来,只要有针对性地查空座位就行,既大大减少了我们的工作量,也避免了打扰旅客。而且查票的时候不再是手写登记,用手持终端查询一下就可以。”

由于运行速度较快,出于安全考虑高铁动车组列车上不再

提供餐料制作服务,取而代之的是加工制作好的冷链饭和大容量的冰箱、保温箱、微波炉等储存加热设备。在毛雯毛静看来,列车WiFi和扫码点餐服务的推出,是铁路服务的又一大跨越,“以前旅客吃饭需要到餐车或小推车,现在只要扫一下座位上的二维码,就可以轻松点餐,而且如果想要保洁人员收一下垃圾或者想补票,也都可以通过二维码搞定。”

列车的设施和服务在不断提升,旅客的出行习惯也悄然发生着变化。毛雯毛静感叹,如今的旅客和十年前已大不一样了:

以前的旅客更愿意选二等座,而现在愿意选商务座的旅客越来越多;以前旅客在车上问的问题大多是厕所在哪里、几点到站,现在这些问题几乎都不问了,旅客问得更多的是车上的WiFi;以前旅客习惯在车上吃瓜子、聊天、织毛衣,现在更多的是拍视频、看剧、电脑办公;以前的车厢总是很嘈杂,现在旅客越来越注重车厢安静……

如今,同为列车长的毛雯毛静已经很少能在同一趟车上执乘,有时遇到排班正好颠倒,两人一个月都见不着面,但这么多年的默契,使得两人在工作中都

出类拔萃。毛雯是2015-2016年度上海客运段优秀团员、2017年度上海局集团有限公司先进生产者,毛静是全国铁路总工会“火车头奖章”获得者、2017年度上海局集团有限公司“最美上铁人”。

当年同一批录取的乘务员中很多已经辞职或转行,但毛雯毛静仍愿意在列车上坚守:“我们19岁第一天进单位时,就说要在这个岗位上干一辈子,当时把领导都吓了一跳。现在十多年过去了,这个想法仍没有改变,作为铁路乘务员,现在应该是最最好的时代。”