

00后列车长交出首张春运“答卷”

青年人物

2月22日，为期40天的2025年春运圆满收官。对于中国铁路上海局集团有限公司

上海客运段高三车队的00后预备列车长周昕蓓来说，今年的春运有些不同——这是她担任列车长值乘的首个春运。从列车员到列车长，虽然都是在列车上工作，却不只是岗位的变化，还意味着更多的责任和担当。

经过了一个春运的“磨炼”，年轻的周昕蓓在列车长的岗位上已越来越得心应手。对于担任列车长交出的首张春运“答卷”，她比较满意：“整个春运期间（工作）都比较平稳，个别小细节还要加强，今后会继续向经验丰富的车长学习，希望下一个春运时能应对得更加完善。” 青年报记者 刘春霞

【跑得快】

“百里挑一”担任列车长，年轻有冲劲

出生于2000年的周昕蓓值乘的第一个春运是在2020年，那时她还只是在上海客运段实习。2020年7月，她正式进入上海客运段，成为一名列车员。在取得了列车员中级工等一系列资质后，2024年6月周昕蓓考上了列车长，随即，她进行了为期一个月的高强度专业培训。

“成为列车长以后，业务方面要加强，所以培训时有各种业务、实操考核，通过考核后才有资格回来跟车实习。”周昕蓓说，作为实习车长跟车实习一段时间，有了独立的班组和线路之后就成为预备列车长，“半年左右定职考核之后，就正式成为列车长。”

目前，周昕蓓所在的高三车队只有包括她在内的2名00后列车长，而在上海客运段的800多名00后列车员中，目前也只出了9个列车长，可谓是“百里挑一”。

周昕蓓跑的线路是上海虹桥-重庆西，8节编组的高铁列车配置“1长3员”，她的3个列车员中有2个00后、1个95后，“都是同龄人，所以工作中配合得也比较好。”

旅客乘坐高铁时，经常会看到列车员在车厢里走来走去，而在列车行进途中，列车长也会“兜车厢”，列车员和列车长的工作内容有何不同？对此，周昕蓓介绍说，列车员有一套作业流程，要按流程把工作内容做完，而遇到的各种突发情况，要跟列

车长汇报，列车长则要及时作出反应和判断，“列车长要考虑得更多。”

周昕蓓值乘的上海虹桥-重庆西G1333次列车每天11点44分从虹桥站始发，作为列车长，她9点左右就来到单位，开始一系列的准备工作。“先组织班组成员开一个出发前的小会，10点车队干部会来给我们开出发会议。”10点30分，周昕蓓进入值班室，完成点名、查看仪容仪表、业务抽问等流程环节。10分钟后，她来到站台上，准备接车。此时，保洁、餐车等人员已经就位，周昕蓓在站台上给他们交代各种注意事项：“我们今天值乘的是由上海虹桥站开往重庆西站的G1333/1336次列车，对于小朋友要做好安全提醒，开水不要让小朋友自己接……”

11点，G1333次列车上道，周昕蓓开始始发接车作业。从商务座备品摆放、设备设施检查，到抽验餐车货品、广播音量测试，大大小小的事情都需要关注、确认。11点29分左右，旅客陆续下到站台准备上车，周昕蓓站在车厢前迎接旅客：“您好！哪个车厢？”“当心脚下！”

11点44分，G1333次驶离虹桥站，已经忙碌了2个多小时的周昕蓓和旅客一起，开启了11小时13分的旅程。“作为一名00后列车长，要说有什么特点的话，我觉得我体力好，跑得比较快。”周昕蓓笑着说。



周昕蓓给列车员布置工作。

本版摄影 青年报记者 施培琦

【能应对】

耐心为旅客解决各种问题，小妙招有大作用

作为西南方向的一条重点返乡线路，春运期间，上海虹桥至重庆西的高铁列车客流量较大，儿童多，行李较多较重。在这样一条线路上担任列车长，“初出茅庐”的周昕蓓倍感压力。

“刚开始挺紧张的。”周昕蓓至今记得，春运第一天，考虑到客流较大，她提前跟班组做了超员应急预案的学习，早早做好了预想，“结果当天客流量还好。”

面对线路上客流大、儿童多、行李多的情况，周昕蓓时刻将安全放在第一位。“行李架整理时，轻质物品尽量往行李架上放，比较重且大的箱子往大件行李柜放，避免堵塞通道，保证列车旅客上下车秩序”。每次出乘，她都会反复跟班组成员强调，而为了帮旅客解决一些实际问题，她也想了不少小妙招。

“春运期间很多旅客都带着孩子出行，有的旅客一个人带着两三个孩子。”周昕蓓说，由于春运期间车票紧张，经常出现大人和小朋友的位置被分开的情况，有的甚至在不同的车厢，而且不

少孩子是免票儿童，上车后“无座”。“小朋友没有座位，就会在车厢里跑来跑去，容易造成安全隐患，所以我就买了两个小型折叠椅，每次带着两个折叠椅上车，尽可能为一些年纪较大且携带两到三个儿童的旅客提供一点帮助。”周昕蓓透露，春运期间，两个折叠椅的“利用率”很高。

除了儿童旅客，上海虹桥至重庆西线路上的务工返乡旅客也很多，他们中有不少是从来没有乘坐过高铁且年龄比较大的旅客。“这些旅客上车后不知道怎么找座位，有的甚至不知道自己的座位号，所以我们要帮他扫一下身份证，看看座位号，再给他指引座位。”考虑到线路较长，周昕蓓准备了一叠便签条，遇到旅客询问座位时就将座位号写在便签条上留给旅客，方便他们查看。

长途线路，旅客途中免不了要接热水，对于车上电茶炉的使用，周昕蓓也时刻注意安全。“380D车型的电茶炉按钮比较难按，一些年纪较大的旅客不太会用，所以我们在车厢里会及时给

旅客做好提醒，尤其是小朋友比较多，在巡视车厢时，我们一方面会提醒旅客桌面上的保温杯要拧紧，别烫到自己或他人，也会提醒家长别让孩子自己接开水或自己泡面。”在周昕蓓看来，安全无小事，再琐碎的事情也要不断提醒。“比如我们列车的行李架中间有一个凸起的小杆子，行李箱不能放在杆子上，要不然很容易滑落，所以兜车厢时我会反复提醒班组成员，一定要看好行李架，尤其是行李放置的位置、背包侧边的水杯等。”

作为列车长，在整个旅途中周昕蓓要随时应对各种琐碎的事情，仅2月份，她就处理了20多个寻找遗失物品的工单，有丢身份证的，也有丢手机、背包的。“我们最主要的工作就是帮助旅客解决各种困难，在我们看来很小的事情，对旅客来说都是很重要的，所以要很有耐心。”周昕蓓说，面对各种琐碎问题一定要心态好，不着急，一件一件去解决，“帮他们（旅客）解决了问题，自己也挺开心的。”

【有成长】

遇到突发事件冷静处置，年轻车长加速成长

春运期间，为了满足旅客出行需求，周昕蓓值乘的G1333次列车变成了8+8重联编组，担任另外8节车厢列车长的都是经验丰富的90后列车长，于是，周昕蓓经常向她们“取经”。

“遇到突发情况时，我会及时和搭班的列车长沟通，听取一下她们的意见，避免出现处置上的纰漏。”周昕蓓认为，作为列车长，遇到突发问题首先要冷静下来，“你要给出解决方案，这样班组的人才不会慌。”

一次，列车行驶途中，突然出现烟雾报警，周昕蓓立即和随车机械师、乘警赶到报警的位置。原来是一名60多岁的旅客

在厕所里抽烟引发的。面对询问，这名旅客还不知道车上不能吸烟。周昕蓓立即按照处置程序将设备复位，她介绍说，出现烟雾报警，列车会降速，因此要尽快处置，否则不但会影响本列车的运行，还可能会影响后续列车，“那次我们处置及时，没有造成影响。”

还有一次，一名年纪较大的旅客在开车后才发现自己上错了车，急得满头大汗，周昕蓓得知后立即给他想办法解决。“他（要坐）的车是往赣州方向的，和我们有一段是共线的，再往下就会‘分道扬镳’，所以我尽快帮他联系，在最近的一站下车，再让车站的

工作人员帮他赶自己的那趟车。”周昕蓓坦言，工作中，也会有旅客看她年纪小而对有些不太信任，每当这时，她都会给出明确的方案帮旅客解决问题，“问题解决了，他们也就信任（我）了。”

为期40天的春运已经结束，回首这40天的“磨炼”，周昕蓓觉得自己收获很多，也成长很多，“各种突发状况、应急情况的处理很锻炼人，现在遇到突发状况我已经很镇定了，整个班组的配合也非常默契。”周昕蓓说，自己会认真总结这个春运的经验，继续向经验丰富的车长学习，不断加强细节处理能力，“希望下一个春运时能应对得更加完善。”



周昕蓓在车厢开展日常检查。