

## 《车站大管家》

### 【现场】车站人来人往

现场声音：国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间工作人员嘱咐旅客们，把自己的行李物品都带好。

国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班站长杨峰：嘱咐旅客们别堵上，千万别堵上，往前走。

【同期】国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班站长杨峰：我们的任务就是把旅客安安全全，高高兴兴的送上车，这就是我们应该干的事儿，落实的作业标准。

### 【现场】站台分配工作

现场声音：国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班站长杨峰告诉站台工作人员们：“告诉旅客把小朋友们都看好，站台比较高。旅客上下的时候再嘱咐一下，安全一定要看管住。等车（列车）都入库的时候，你们把轨道全部都看一下。然后有塑料袋啥的，抓紧时间收拾，风天，咱们青海的4月份的天气，你们都知道，全部是风天，别到时候塑料袋刮到接触网上怎么办，影响咱们的行车。不能有一点点问题，咱们把站台看住了。

【同期】国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班站长杨峰：作为值班员来说，你是等于说是班组长，职工在看你，所有人在看你怎么干（工作），你怎么在指挥，如果指挥的不合理，下面的意见就会比较大，如果说你没有带头落实作业标准，那下面的职工肯定不会落实，就跟我一样，我说你看我落实作业标准了没？假如我落实了，那你就必须得落实。

【配音】杨峰是中国铁路青藏集团有限公司西宁车站客运车间三班客运值班员，兼班组党支部书记。

### 【现场】扶梯防护

现场声音：国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间工作人员嘱咐旅客们：各位旅客都站稳，扶好，注意脚下安全，携带大件行李物品的旅客，把手里的行李物品都拿好，老人都看好，

国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间工作人员嘱咐旅客们：各位旅客都站稳，扶好，注意脚下安全。

【同期】国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班站长杨峰：我的任务就是把这些所有岗位职工的作业标准，盯控好，监督好，比方说扶梯防护，底下要有人，要有宣传引导，你要把备品全部拿齐。然后站台上要巡视检查，特别是旅客量大的时候，我绝对会是把人派的很全，就说我们班组长也在那盯控，绝对是分段放行，让旅客慢慢下去，不要发生拥堵踩踏。

### 【现场】安检检查

现场声音：国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班站长杨峰嘱咐安检工作人员：底下你时不时地得下来看看。

安检工作人员：包里的液体随时喊一下，你随时下来看着点。

国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班站长杨峰：我跟你们组长也说了，让他下来也看你一下。

安检工作人员说：姐，这个包里有把菜刀，来把你的菜刀拿出来我给你说。

国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班站长杨峰：你这个第一关把好了，你看你们拿的都是菜刀，这个不让带的，这个只能去托运好吧。

安检工作人员说：把本子给我，好，你们都登记好全部都写上。

国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班站长杨峰：测啊，一定要看啊，别到时把危险用品带上车。

### 【现场】检查地砖

现场声音：国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班站长杨峰问工作人员电梯都好吗？

工作人员：都好着。直梯、扶梯，包括轨道里的垃圾都检查了，砖都看了，那里的砖高出来这么多，我让他们拍个照片。

国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班站长杨峰：拍好发到群里，让他们给防护宣传报，打磨还是处理一下。别高太多了。别把旅客给摔了。

【同期】国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班站长杨峰：地砖要是高一点点，旅客乘降的时候，很不方便，比方说他（旅客）跑得急，我喊着，您慢点慢点。（旅客）不行，能理解旅客的心，（旅客）必须要赶紧上车，上车我赶紧找座位，坐好位置，就可以到家了。他（旅客）这种比较着急的心态，地砖要是稍微高一点啥的，（旅客）他不注意脚下一绊倒，容易发生旅客受伤，发生危险，因为我们的政治底线和红线是确保旅客和旅客列车的绝对安全。

【现场】现场声音：国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班站长杨峰嘱咐站台工作人员：多走，多看路况，千万别赶着。这个车（列车）马上就要入是吗？0161次列车入库已经通知现场了。好了，听口令。

【配音】西宁站每天开行100多趟列车，杨峰从早到晚在站台上来回忙碌，接发列车、引导旅客、扶老携幼，这些年的客运值班工作让杨峰练就了眼观六路、耳听八方的本领。

### 【现场】出站口检票

现场声音：我们的闸机都好了吗？应该能过，都没问题，能过。

【同期】国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班站长杨峰：我的原则就是多看、多走、多说。走到哪，说到哪，经常给大家提着点醒，敲着点钟，最起码大家对安全（意识）有所保证。

【配音】自参加工作以来，杨峰时刻牢记“人民铁路为人民”的宗旨，始终本着“坦诚待人、真诚服务”的人生信条，在客运岗位满腔热忱、勤勤恳恳、一丝不苟、精益求精，视旅客为亲人，坚持做到“宁肯自己千辛万苦，不让旅客一事为难”。

【同期】国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班站长杨峰：各行各业都有自己的标准，像我们铁路也是一样，我们铁路执行的标准就是《中华人民共和国铁路法》，国家铁路局和国铁集团制定的规章制度，我们每个班组，每个人心里必须要掌握这个新客规，应该干什么，应该怎么干。

【现场】抽查客规

【同期】国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班站长杨峰：新客规、时刻表，这等于说是你吃饭必须掌握的技能，今天记住一点，明天记住一点，积少成多，这可是不得了。因为我们是24小时制，第二天下班的时候，总结一下全天的工作。再剩下就是我们来学习。提高大家的业务技能。也提高大家的素质。

【同期】国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班员田雯宇：对杨站突然的提问就是十分紧张，回家之后也是会翻看新课规去学习。但是对于杨站来说，已经有一个完整的框架印在他脑海里，就是旅客随便问，说一个站名或者是时间，他就能准确地指出。

【同期】国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班站长杨峰：人家到这儿来也是对咱的（环境）很不熟，我给我的同事们也在交代，服务质量是怎么提高的，你只有耐心、热心，你不能说板着脸，人家一问，你往那一指，我说这不合适，你得给他引导的正正确确，很有耐心的，咱是为旅客服务，服务行业（来说）旅客就是上帝，必须把人家服务好。

【现场】国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班站长杨峰，维持候车站台旅客们的秩序，有序排队。

【配音】在杨峰心里，做好客运值班工作，不仅仅是检票、验票就是维持秩序那么简单，想要要把客运工作干得有声有色，必须投入大量精力钻研和学习，并且他带动身边的人像他一样勤勤恳恳。

【现场】现场广播口播旅客人员丢失了银行卡，请到中心服务台认领。

【同期】国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班站长杨峰：因为小田他们都是大学生，人家有知识有文化，但是我说你有知识有文化是很好，但是按照咱们党的传承来说，你必须要有实践，你只有实践了。你才能把学的东西发挥到工作当中。如果没有实践，你光说我学到的东西那都是空的，党的经验都在那摆着呢，我们也在学，天天也在学。因为

我作为党支部书记，作为值班站长。也是给我们党员职工天天在说，包括我们学习二十大精神，我说二十大精神。觉得可能我们基层来学那就是在落实。重在落实，你今天给旅客服务好了，把人家旅客送了。

【配音】比起时间，车站值班员更在意的是安全。没有客运员那么光鲜，没有 12306 那么温暖，是每个平安度过的值班日日夜夜，一丝不苟辛苦付出的真实写照。

【现场】国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班站长杨峰：帮助旅客（老年人）指路，帮助接水。

【现场】护送重点旅客（天路格桑花服务队）帮助残疾旅客，受伤旅客优行出行，服务好每一位旅客。

【同期】国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班站长杨峰：我们专门成立了一个党员的服务队，也不光是党员，还有会带动职工，比方说重点旅客从这进来了，我们的人很热情把旅客接进来，然后送下去，候车提供行车与方便，让人家旅客特别方便。我们这个格桑花服务品牌，不光是创建，我们一定要把这个格桑花（做好）（在这个）品牌之下，我们是干了很多工作的，就是把它支撑起来，一说起我们的服务，就能想起这个品牌。就会说西宁站，包括我们青藏铁路公司，有这个服务品牌，就是我们在干、在做，而且我们做的也比较多，也比较细了。

【配音】候车室看似是一方小天地，却蕴藏着一个大社会。

【同期】国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班站长杨峰：我们的服务宗旨，就是让人家（旅客）安安全全的、平平安安的，然后高高兴兴的，然后坐车了，上车了。习近平主席说的是“体验更美好”，那我们也是在落体验更美好。让旅客高高兴兴地上车了，我们的职责也落实了，标准也落实了。

【配音】作为客运三班的值班站长和班组党支部书记，他身先士卒、以身作则，牢记铁路服务宗旨、党员义务，总是在关键时刻冲在前、赶在前，要求别人做到的，自己首先会做到，而且做得更好。

【现场】国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班站长杨峰：督促旅客抓紧时间上车。

【同期】国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班站长杨峰：自个儿去走一遍，自己去说一遍，比你拿对讲机喊着干，心里要踏实得很多，因为我也部队出身，就是比较踏实，按照我们部队的作风，确实是在各个方面，我确实自个儿亲自看了一遍，亲自走了一遍，我就觉得自个儿内心非常踏实。就说个场子我去转了，这个人员全部到岗了，我这个设备设施都检查完了，扶梯、直梯都好着呢，现在我这个心里最起码可以放在这儿了，本来心是在这儿的，可能放到这儿。业务、素质，还有你的应变能力，因为客运工作应该是和航空。像这些服务行业的工作差不多，特别是我们客运工作，就是说我们铁路的客运工作，真的是这样，因为和旅客打交道，和人打交道，然后确实是需要你的应变能力，不光

是你业务很熟，你各个方面都必须很突出的。

【配音】春去秋来，日复一日，这里发生的故事一样又不一样。一样的都是每天都要帮助各种各样的旅客，不一样的是旅客的困难不尽相同、各种各样。

【现场】红十字会的老师给国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班员们讲 AED(自动体外除颤器)的使用和心肺复苏的急救知识。

【同期】青海省红十字会老师孙晓月：青海的西宁站它就是一个我们全国，甚至世界的旅客进藏的必经之路，那么每天面临的游客有上万人，作为旅客的一个生命保障，AED(自动体外除颤器)是一个首选，所以红十字会在第一梯队捐赠的时候，就把 AED 设备捐到了西宁站，那么这个 AED 有什么作用，首先 AED 就是发生呼吸心脏骤停的时候，使用的医疗设备，那普通老百姓经过简单的培训都库使用。那么咱们在(西宁)站内有很多职员，一旦发生旅客有呼吸心跳骤停的时候，在第一时间能够拿着这个设备，进行心肺复苏和 AED 的使用操作，能够在关键时刻挽救一个旅客的生命是这样。

【同期】国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班站长杨峰：作为值班长来说，这一天作业所有这些包括各个方面，都是由你来负责的，我们是给人家车间负责，车间给车站负责，车站给我们集团公司负责，那你当班这一天责任重大，真的是责任重大。遇上事情(的时候)你不知道下一秒钟发生什么事情，真的是不知道，你看走在路上，像旅客，特别是从拉萨回来的，从外地的走在车上，站台刚下车走两步倒那儿了，那真的是这种事情也有。发生了很多，真的是就眼睁睁的看着人倒那儿了，抓紧时间赶紧急救，那个时间真的就是时间就是生命。

【配音】为旅客提供咨询，扶老携幼。搬运行李等服务都是微不足道的，对杨峰来说，可就是这一件件平凡的小事，悄悄地感染着身边的同事们。

【同期】国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班员：高磊杨站当班长很严厉，严格的时候，他也是对自己严格，也是对我们严格。

【同期】国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班员：杜长粉他用自己的心去跟底下的职工交流。

【同期】国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班员：高磊工作中杨站就是一个领导，相当一个师傅，对我的引领特别多，生活就是一个大哥，工作中一些不愉快，他也是看在眼里的，下来也是，来兄弟坐一坐，喝喝茶，有啥不如意的，不开心的给哥说一说。也是在人生的成长中，相当于一盏明灯吧。

【同期】国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班站长杨峰：我们两个最冷的地方，最不好干的地方，一个是站台，车多，累，接续时间太紧了，还有一个就是我们的验证口，我的主要工作地点就这俩，大风大雨，寒冷天气，你绝对能看到我的身影，不会说是职工在那干活，你值班组长在那服务台坐着。

【同期】国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班员：杜长粉在他的领导下，使我们

年年都是优秀班组，标准班组。

**【同期】**国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班站长杨峰：班组管理不光是你在说，你背着手转，你也要深入现场，在站台上陪着大家，干好每一天。

**【同期】**国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班员：杜长粉整个巡视完了，整个场子里，等最好一趟车都发送完了，在场子里仔细转一圈，看一圈，看着旅客都走了，心里特别敞亮，今天的工作比较有成就感的这种感觉。迎来送往的，今天的任务完成了，但是该退休了，有时候晚上想着呢这（退休）的时间也快到了。

**【现场】**国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班员们帮助了旅客（老年人）上车

**【配音】**因工作出色，业绩突出，杨峰多次被评为车站和集团公司的先进个人，并获得多项荣誉，从事客运工作的这些年，锦旗、表扬信摆满了他珍藏荣誉的柜子。杨峰用一腔热血燃烧青春，用“不息之火”温暖着每一位旅客与同事。在平凡的岗位上，一路前行。

**【同期】**国铁青藏集团有限公司西宁车站客运车间值班站长杨峰：我对我的这个工作，充满感恩之心，我一天当中往小里说，没辜负这份收入，往大里说，那就是没辜负党的培养。