

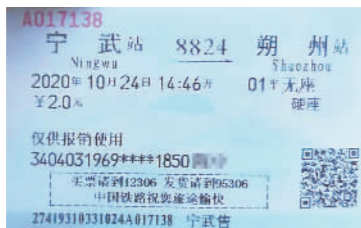
# 火车慢慢开

“你们知道T35吗?我很感谢这趟列车,它至今都在,这是唯一一趟从安徽到北京,依然有硬座的列车……它的硬座票价是140元,卧铺和动车组硬座一个价,是280元,高铁是560元。我每次都是用学生票,70元钱,坐一宿回家。”

前些天,一篇清华学子在“树洞”里的匿名自白了热搜。他家境贫寒,读大学时每月只花400元,但从研一开始,每学期资助4名家乡希望小学的孩子读书。在自白的开头,他特别提到了T35次列车。

不止T35。据统计,全国铁路还有81对公益性“慢火车”,多年不调价,每年运送沿线群众达2200万人次。

时代的车轮飞速运转,但总有人还需要一趟“慢火车”。——编者按



只有3节车厢的8171次列车往返于山西太原和沁县之间,运行的200公里区段内有22个车站,平均不到10分钟便停靠一站,架起了偏远地区与外界的桥梁。  
张晋彤 摄

## “别看有高铁,我们T35还有‘老粉丝’”

本报记者 蒋茜 本报通讯员 梁浩然

“感谢那位清华学子,让更多的人关注我们。我很感动,也为我们T35次感到骄傲!”在电话里,余进对《工人日报》记者说。

前些天,一篇清华学子在“树洞”里的匿名自白了热搜。他特别感谢了这趟票价低廉的T35次列车。

T35次列车是中国铁路上海局集团有限公司合肥客运段担当的特快列车,已开行43年,票价20多年不变。

这趟列车共有3个乘务组,其中包含“明星班组”——“三八”女子包乘组。中国妇女第四次全国代表大会代表梁素珍、安徽省劳动模范张德兰等都曾是这趟列车的列车长。11月17日,《工人日报》记者采访了“三八”女子包乘组现任列车长余进。

### “老实人”和“情”

11月17日18时20分,余进带领乘务组值乘T36次列车,从合肥站开往北京站,抵达时间是次日5时56分。

今年是余进入路的第21个年头。40岁的她出生于“铁路家庭”,父亲是铁路公安,母亲在铁路医院。余进2000年从苏州铁路中专毕业,专业是机车检修,本该去机务段,但分到了客运段。

“本来觉得当乘务员挺好,能去那么多地方,看那么多风景,所以充满了向往。可没想

到,干乘务特别辛苦。”她说。

他们要爬到上铺擦车厢天花板,还要钻到下铺底下清扫。厕所那时候用的都是不锈钢的直排式坐便器,得戴着手套把冲不掉的污物处理掉,做到“物见本色”。到站后,枕头和床单也要他们换。

“在家都没这么干过。小姑娘干这个活,太辛苦了!”她说,很多人刚来的时候都累哭过。虽然也觉得累、觉得苦,但余进坚持下来了。

从普通列车员到成为负责补票的服务台人员,然后2006年参加了列车长考试。当时有笔试和面试,她印象特别深的是“看起来跟业务关系不太大”的面试。

面试的一个题是:你觉得做老实人对吗?当时我就说,肯定对啊,做老实人,就是工作上要脚踏实地、认认真真。”

还有一个题是,考官念了首诗,其中有个“情”字,问怎么结合工作理解“情”字。“当时我说,‘情’有很多种,对我们乘务员来说,就是要旅客当亲人一样对待,用心提供服务。”

这次考试她通过了。2008年,26岁的余进正式当上了列车长。而在此后的漫长时间里,她用行动在一次次回答这两个问题。

### 变与不变

干铁路21年,余进深切感受到:“铁路变化挺快的,无论是工作环境还是职工收入。”

比如,车上装了空调,马桶用上了集便器,清理起来省劲多了。而且实行库乘分离,车子进库后,剩下的卫生工作都由保洁人员干。

但有两点没变:一个是票价,一个是“所有的服务都是为了让旅客体验更好”。

2018年,余进开始担任“三八”女子包乘组的列车长。“这个班组是个品牌,我们要传承的就是用心服务,不断提高旅客满意度。”

一般列车上每个铺只有一个枕头,但这趟车多备了几个小枕头,给有需要的孩子用。“这趟进京列车看病的比较多,经常遇到病情严重的老人和孩子。”余进说。

夜里,列车员会换上布鞋巡视车厢,走路比较轻,不影响旅客休息。

有一对盲人夫妻经常坐这趟车,女的视力稍好,总搀扶着男的。“我们会多关注他们有什么需求,也会聊几句家常。”余进说,有时候人与人之间的交流更重要,他会感受到你的关心,未必真的需要你做什么。

点点滴滴都与旅客体验息息相关。“服务提升无止境,我们还会在遗失物品查找率、安全指标、卫生指标等方面不断提升。”余进笑着说,“别看现在有高铁,全程只要3个半小时,但我们T35有‘老粉丝’,因为夕发朝至不耽误时间,而且票价低、服务好!”

T35上老人多,农民工多。“你看我们车上没有拿笔记本电脑工作的,吃泡面的挺多。”余进说,“为什么高铁都开了,我们普速列车并没有停?因为还有人需要我们,人民铁路为人民嘛!”

### 发光发热

余进是“三八”女子包乘组的第23任列

车长。

“三八”女子包乘组成立于1958年,先后获得过全国“三八”红旗集体、全国巾帼文明示范岗、全国青年文明号、全国巾帼建功示范岗、安徽省文明列车等荣誉。

无论是主动迎接旅客、主动询问有无要求、主动帮助解决困难、主动宣传旅行常识、主动为重点旅客送水送饭的“五主动”服务法,还是“做老人拐杖、盲人眼睛、病人护士、孩子阿姨、旅客亲人”的承诺,或是说好一句话、送好一杯水、供好一盒饭、用好一把帚、办好一张票、执行好一套作业程序的“六个一”工作法,都是“三八”女子包乘组在不同阶段结合实际摸索总结的服务旅客经验。

遇有旅客问询,她们和声细语;旅客需要帮助,她们撸起袖子搬行李、抬担架、抱孩子,统统不在话下。

63载岁月里,“三八”女子包乘组共服务旅客5000多万人,收到旅客来信、来电表扬近4万件,锦旗1000余面。

一个甲子的岁月更替,担当区段在变,车型在变,但“三八”女子包乘组“一心想着旅客、一切为了旅客”的精神不变,让旅客出行“顺心、称心、放心”的初心不变。

“你有过去高铁的想法吗?”记者问余进。“有过。新鲜事物嘛,也想体验一下。但只要这趟车还在,总得有人要跑。”余进说,“我也舍不得离开我们班组,这么多年的传承,有她的文化内涵、历史沉淀,只要用心服务,在这里一样能发光发热。”



6286次列车停在一处乘降所,这里没有站台。韩勇 摄



确认所有旅客乘降完毕,回驾驶室才会启动列车。韩勇 摄

## 6286次列车司机和村民的“默契”

韩勇 董治国 王淼

东北的清晨格外冷,寒风打在脸上有种清晰的痛感。火车司机田晓军推开房门,寒风瞬间灌进了屋里。他捏紧了口罩罩下台阶,年轻的学习司机李浩瀚紧随在他的身后,向长汀镇火车站站台走去。

11月24日5时10分,外面还是一团漆黑的夜,站台上两盏路灯发出微弱的白光。火车在站台上已经静静地停了一夜,黑暗中甚至无法辨别别的轮廓,只有机车发动机发出的有节奏的敲击声在夜空中回荡。

田晓军和李浩瀚是中国铁路哈尔滨局集团有限公司牡丹江机务段运用一车间的火车司机,他们担当着牡丹江市往返长汀镇的6286/6287次旅客列车牵引任务,这也是运行在这条线路上的唯一一趟列车。

这趟列车只有3节硬座车厢,每天16时40分,从牡丹江站开出,到达长汀镇后,在镇里的火车站停留一宿,第二天6时30分开车返回牡丹江。全程仅74公里,却要开两个多小时,平均时速不超过40公里,是名副其实的“慢火车”。全程票价4元,最低票价仅为1元。

在很长时间内,这趟火车是村民唯一的出行工具。即便现在交通发达了,很多村民也买了私家车,但到了冬季,大雪封山,公路关闭后,这趟火车依旧是他们出行的唯一交通工具。

“由于冬季严寒,列车到达长汀镇后,内燃机车需要始终保持待机状态,否则水箱和水管就会冻结。这样一晚上下来,就要消耗掉价值2000多元的燃油。”田晓军感慨地说,“虽然有时一趟车的票款都收不上2000元,但是我们开行这趟火车本身也不是为了挣钱嘛。”

6时34分,一声长鸣之后,列车准时从长汀镇火车站开出,消失在渐渐发白的晨雾中。列车沿途停靠5个车站和6个乘降所。乘降所没有站牌,没有站台,也没有铁路工作人员和候车室。

多年来,田晓军已经和当地的村民形成了一种默契。火车临近乘降所时,会远远地鸣笛三声。想要乘车的村民听到鸣笛后,掐准时间从家里或者从线路两侧的乡亲家里出来。这样既不用早早在外挨冻等候,也不用担心错过列车。

火车进入村庄后,田晓军就尽量不再鸣笛了,而是通过控制车速和加强瞭望来保证安全,以免鸣笛声惊到老人和孩子。冬天雪大,他会把车厢门对准人们踩出来的小道上,不让旅客踩着积雪上车。

50岁的田晓军在这条线上已经跑了15年,他熟悉这条铁道线穿过的每一座桥梁,每一个村庄和每一处道口。他会给年轻的李浩瀚介绍:哪处沿线村民家有小孩、有小狗会跑出来;哪个地点有放牛的、有放羊的,要盯着点;哪家有老人总坐车,要注意多看一下;哪个地点曾经发生过水害、雪害和山体滑坡,要提前减速;哪个曲线过后是危险地点,要加强鸣笛;哪个道口经常有人和车辆通过,要注意瞭望……

列车穿过白雪皑皑的群山缓缓前行,像一串音符在白山黑水间流动,响亮的笛声仿佛在呼唤着幸福的到来。

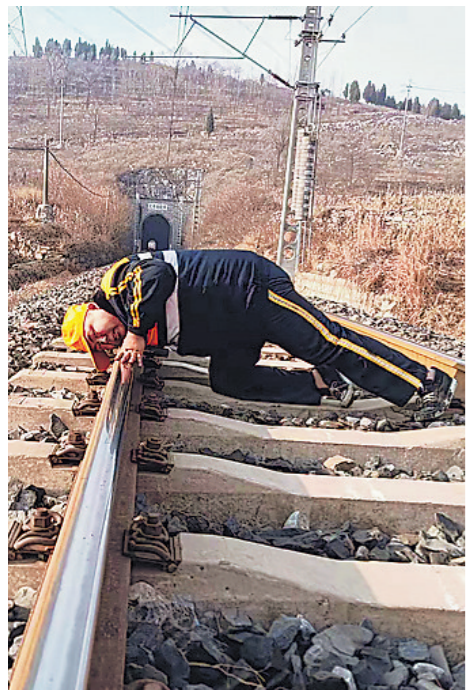
## “一开始是放羊,把羊平平安安地带出去,再平平安安地带回来。现在是养羊,把羊一个个养得膘肥体壮” 守护8823次列车的“羊倌”

刘燕勇

11月24日8时,赵新华拿到班组一日作业计划后,像往常一样,提前到“大同—岢岚”车体上检查一遍上部设施质量。从他担任队长开始,这个习惯已经保持了17年。

59岁的赵新华是中国铁路太原局集团有限公司太原车辆段大同运用车间综合维修组的工长。1981年刚参加工作时,他怎么也没想到,自己的人生将会和一趟“慢火车”紧紧地交织在一起。

从大同到岢岚的8823/8833次列车,全程261公里,运行5小时15分钟,平均时速每小时50公里,票价17元。1987年这趟列车开通的时候,赵新华是首批乘务员。



徐锋在隧道口检查线路高低。左融亮 摄

郭修山

中国铁路济南局集团有限公司7053次列车在辛泰铁路线上已运行了47年,票价最低1元,这辆绿皮车是中部山区连接城市的纽带。全程行驶182公里,穿过22条隧道,停靠17个车站,时长5小时49分,平均时速32公里,运行速度仅为高速动车组的八分之一。

11月25日8时40分,一列只有4节车厢的7053次“慢火车”驮着晨曦驶过源迁站,30岁的线路工徐锋按照作业计划上线维修作业。

在了赵新华面前,铁制车窗不如之前的木制车窗保温。

岢岚地区气候寒冷,全年无霜期仅有110天。为了给旅客营造一个温暖舒适的车厢环境,赵新华反复琢磨,终于想出了一个改进方案。他带领乘务员给车窗四周粘上毛毡,利用毛毡密封、耐磨、保温的特性,大幅提高了车窗保温性能。

2012年,由于赵新华绿皮车工作经验丰富,被调到综合维修组担任工长,主要负责包括“大同—岢岚”在内的5个车次“慢火车”的上部设备整修工作。

修锅炉、换水管、整防寒,赵新华带领班组职工日复一日奋战在“慢火车”的整修一线上,针对“慢火车”的实际情况,提出了燃煤锅炉、烟囱帽、水箱等5项设备改进方案,

### “慢火车”的被需要,让徐锋更坚定了为它站好岗的决心

## 我为7053次列车“站岗”

隧道,全长1223米,是管内最长的一条隧道。为确保7053次列车的运行安全,源迁线路工区的职工每天都要对隧道内的线路进行全面检查,像啄木鸟给大树除病害一样,找出螺丝松动、石砟泛白、钢轨高低不良等病害,纳入问题库及时整修。

徐锋的家在莱芜,从源迁到莱芜需要一个半小时,他坐了8年7053次跑通勤。8年间,他在列车上遇到过病人因及时就医而重获健康的喜悦,也遇到过村民带着滞销农产品搭上火车后被抢购一空的兴奋。

“慢火车”的被需要,让徐锋更坚定了为它站好岗的决心。

隧道里除了脚步声,就是排水渠里的流水声。徐锋借助头灯的光亮,三步一弯腰,十

步一伏地,给铁道线进行全面“体检”。他不停地用尺测量线路数据,通过数据变化来判别病害的轻重缓急。

“大雪封山后,7053次列车是当地人外出唯一的交通工具,任何一点小问题都不能忽视。”黑暗、悠长的隧道中,徐锋“嚓、嚓”的脚步声在耳边回荡。

他和工友们整治完一处病害,又开始了一米不漏、一处不留的钢轨全面“体检”。有个螺丝松动了,徐锋立刻用内燃扳手复紧。“钢轨上的螺丝一旦松动,线路几何尺寸会发生变化,线路出了问题,行车安全就没了保证,所以必须立即复紧。”

一趟“慢火车”,带着山里人走出去,载着城里人进山来,有一群人一直默默为它忙碌。