

8月4日6时45分,在长春站4站台上,长春客运段干部职工共计20多人手捧鲜花焦急地等待着广州至长春T124次列车进站,6时49分列车正点驶入长春站,待旅客下车后,段长郭煜、党委书记辛立刚走到列车班组前一一和他们握手致谢,并将事先准备好的鲜花送到英雄们的手中,仪式结束后,大家在“向抗洪勇士致敬!欢迎列车员回家”的条幅前合影留念,现场掌声、欢呼声在站台上久久回荡着。

原来,受河南省持续强降雨影响,郑州至洛阳区间的陇海铁路发生水害,线路被迫封锁,由沈阳局集团公司长春客运段担当的长春至广州T122次列车先后在新乡站、淇县站临时待避停车。在列车滞留的57个小时的时间里,乘务人员想旅客之所需,帮旅客之所急,用贴心周到的服务守护着旅客,温暖着旅客。



列车长李志强背起患者争取抢救时间

一切都为了1201名乘客

拎水、买菜、陪伴老人、照顾病患……

因强降雨滞留河南57小时

T122次列车乘务组拼尽全力保障旅客平安



乘务组雨中采购物资



涉水采购物资



乘务员为旅客提供热水服务



列车安全到站后,旅客合影留念

被困

列车路遇强降雨滞留车站
乘务组温情安抚处置旅客

7月19日21时27分,长春至广州T122次列车从长春站始发,像往常一样开往广州站。20日15时52分,当T122次列车运行至新乡站时,受强降雨影响,列车被迫停车待避。

时间一分一秒过去,列车依然没有发车的迹象。长春客运段乘务人员与调度人员了解列车晚点情况,并加大了巡视力度,了解旅客的需求,并尽全力满足。

7月21日2时20分,5车13号的一名旅客找到列车长李志强,请求帮助购买胰岛素。经了解,这名旅客是糖尿病患者,因出门时未料到会有突发状况,由于列车长时间待避,导致其携带的胰岛素已经消耗殆尽。望着旅客期待的目光,李志强决定等天亮后,专程为这名旅客购买胰岛素。

降雨还在持续,由于列车已经在新乡站待避10余个小时,车厢内的旅客开始变得不安。为安抚好旅客情绪,已经24小时没合眼的添乘干部、长春客运段客运二车队副队长丛志国和李志强逐节车厢向旅客进行解释。

当走到3号车厢时,他们发现一名女性旅客抱着一名瑟瑟发抖的小朋友蜷缩在一起。李志强见状马上上前询问,当得知孩子由于感冒持续发热后,立即让乘务员取来医药箱,为孩子进行物理降温。经过40分钟的紧急处置,这名小朋友的身体状态逐渐好转。

告急

餐料饮用水全面急缺
乘务组徒步涉水采购物资

21日5时许,列车已在新乡站待避13个小时。这时,一个个坏消息传到了丛志国的耳中:“餐料告急!饮用水告急!”

为保证旅客的基本需求,丛志国召集了李志强在内的6名工作人

员:“走!买足餐料,一定要保证让旅客吃饱!”

丛志国与6名工作人员徒步2公里,在车站附近的商场、超市采购了20箱矿泉水、30箱方便面、300个馒头、猪肉20斤、鸡肉10斤、柿子20斤、胡萝卜10斤、黄瓜10斤、白菜10斤、芹菜10斤、土豆10斤、鸡蛋20斤等生活物资。

受持续强降雨影响,站外积水已达到1.2米深。7人趟着齐腰深的积水,采取人搬肩扛的方式连续作业,花了2个半小时将生活物资全部搬运到列车上。

搬运完物资后,列车长李志强从衣服口袋里小心翼翼地拿出一个用塑料袋包得严严实实的胰岛素,向5车厢走去。这是他专门跑了4家药店才买到的。当旅客从全身湿透的李志强手中接过药物时激动不已。

波折

恢复发车又被迫滞留小站
乘务组买菜拎水又忙起来

7月21日11时30分,列车终于发车。但由于再次受当地持续强降雨影响,15时40分,列车被迫在淇县站滞留。

由于列车具体恢复运行时间不确定,食物变得紧缺珍贵。丛志国与乘务人员再次外出采买食物。他们想方设法采购到方便面30箱、矿泉水20箱、300个馒头、20斤猪肉、20斤柿子、20斤鸡蛋,还采购了胡萝卜、黄瓜、白菜、芹菜、鸡肉等食品与餐料。他们还积极向淇县站联系,采取人工运水的方式,满足旅客用水需求。

同时,好消息不断传来。淇县站也为列车送来了防洪物资,面包1458个、方便面13箱、矿泉水11箱。看到源源不断的食物供应和工作人员周到的服务,旅客们感动了。15名年轻旅客组成志愿者,加入到服务队伍中来。他们按照每人一桶面、两个面包、一瓶矿泉水的标准,优先为96名重点旅客进行发放。当餐米粥熬好后,他们将剩

余面包、矿泉水、方便面一并发放给其他旅客,短时间内有序地解决了旅客的基本需求。

温情

列车滞留中乘客突发疾病
列车长将患者背上120救护车

22日14时40分,列车长李志强巡视中发现13车15号下铺一名旅客手捂腹部、十分痛苦,他立即上前询问,得知该名旅客腹痛难忍。广播寻找医生未果后,李志强联系车站并拨打120,建议他立即下车治疗。因旅客腹痛不便行走,李志强背起对方,将其安全地送上120救护车。

车窗外雨还在下着,车厢内列车工作人员依旧热情地为旅客服务着。“大部分列车员12小时没有吃饭,48小时没有休息,依旧特别认真,反复巡视、做好卫生、安抚旅客……衣服都被汗水浸透了。但只要能确保旅客安全回家,这点付出,值!”丛志国说道。

7月23日3时05分,在晚点57小时40分钟后,T122次列车接到车站通知,按限速运行。当听到这个好消息,望着列车工作人员一个个疲惫的身影,在场的旅客情不自禁地鼓起了掌……

奔波

历经半个多月时间
乘务组昨日清晨凯旋

7月24日2时23分,列车在晚点63小时40分钟后到达广州站,车内旅客1201人,无一起旅客投诉及不良反映,列车人员安全到达。

8月2日17时5分,T124次列车驶离广州站开往长春,一路上列车工作人员坚守岗位热情周到为每一位乘车旅客服务,赢得旅客一致好评。

8月4日早6时49分,广州至长春T124次列车缓缓驶入长春站,客运二队第二乘务组全体列车工作人员用辛勤的汗水历经半个多月时间圆满完成了此趟乘务任务。

/城市晚报全媒体记者 刘佳雪报道 长春客运段供图