



# 守护归途



## ▼ D1131次列车列车长温昕



检查食品



引导乘客



摆放行李

春运,这场被称为“人类最大规模迁徙”的旅程,不仅连接着山川河海,更承载着亿万中国人对团圆的朴素期盼。而在川流不息的机场、飞驰的列车上,温暖的服务区和静默的检修库里,有一群人,他们用奋斗与坚守、保障与温暖,默默守护着每一条归途,将“回家”二字,书写得安稳而明亮。

### 值机柜台前的“春运第一课”

春运首日,东航山西分公司值机柜台前一大早就排起长队。2003年出生的郑嘉译,身着笔挺制服,正全神贯注地为旅客办理手续。这是他参加工作后经历的第一个春运。

“最害怕的就是出错。”他坦言。值机工作看似重复,却关系着旅客能否顺利启程。作为新人,面对激增的客流量,他感到压力不小。他的工作包括为旅客换取登机牌、托运行李,还要为需要特殊服务的旅客——比如使用轮椅的老人、无人陪伴的少年——提供直至登机口的全程引导。“一定要确保每一步都准确。”对郑嘉译而言,这份工作意味着从校园到社会的身份转变,意味着独自承担责任。民航业以安全为底线,规章制度的严谨远超他大学时的想象。8小时的工作,上一天休一天,节奏紧张,却让他迅速成长。“保障好春运,大家才能过好年。”他眼神坚定,这份沉甸甸的责任,正是他奋斗的起点。

### 列车上的“临时家人”

D1131次列车飞驰在轨道上。列车长温昕已在岗位上度过了9个春运。今年的春运,她依然在值乘。

“安全第一、服务至上”,是刻在她心里的原则。列车不仅是交通工具,更是临时组成的“家”。提起这个“家”,温昕总有讲不完的故事。一次查验车票时,她发现一位本应在朔州东下车的女士仍呆坐在座位上。面对询问,该女士突然哭了起来。温昕急忙安抚,得知对方患有抑郁症,因坐过站而慌乱时,她赶忙用自己的手机联系上旅客的母亲,并耐心说明情况,承诺一定会将她的女儿平安送回。列车到达太原南站后,她与车站进行了重点交接,详细嘱托需要专人引导旅客换乘返程列车。列车继续前行,温昕的心却仍牵挂着。估摸着旅客已到站,她拨去电话,听到那头母亲接上女儿后她才如释重负。“小

温,辛苦你们了,非常感谢。”一句感谢,融化了她所有的疲惫。温昕用她的耐心、细心与暖心,将一场可能充满焦虑的意外,化解为一段有温度的插曲,让冰冷的铁轨,流淌出亲情的暖意。

### 服务区里的“安心笑容”

太原南站“婷婷党员爱心服务区”里,石玉娇正在帮助一位老人联系家人。工作5年,她从懵懂新人成长为能独当一面的“老员工”。

这个以党员为标杆的服务岗,自2014年成立起,便秉持着“老有所尊、幼有所爱、病有所扶”的精神。这里创新推出微信预约和爱心热线,还分区设置了6类专属服务空间。11年来,累计服务重点旅客达70万人次。

“我最开心的,就是看到旅客带着安心的笑容离开。”石玉娇说。她的工作琐碎而具体:指引方向、搀扶老人、照料孩童、提供急救……整整一天,石玉娇始终面带微笑,耐心地解答各种询问,细心地服务每位旅客,她一直都在细微处践行着“人民铁路为人民”的初心。守护万千旅客的短暂停留,于她而言,不是重复的劳动,而是幸福的源泉。那份笑容,是对她坚守岗位最美的回馈。

### 夜幕下的“动车医生”

当万千旅客安坐车厢憧憬团圆时,太原动车组运用所的检修库里,却是另一番“静默的热闹”。这里被誉为动车组的“4S店”,承担着94组动车的检修任务。机械师赵效胜和同事钻入地沟,手电光束在复杂的转向架间缓缓移动,他们仔细检查着每一个制动装置、每一处悬挂系统。平均年龄不到28岁的团队,个个是“多面手”,像精准的“啄木鸟”,在错综复杂的系统中探查隐患。

“我们必须确保每一列出库的列车都达到最佳状态。”赵效胜说。除了传统的人工检修,智能化设备也广泛应用,实现对潜在风险的提前预警。2026年春运长达40天,面对探亲、旅游、学生流的叠加,他们早已提前完成全员培训和应急演练。每日超30标准组的检修量背后,是无数个不眠的夜晚,是确保“中国速度”安全可靠的匠心与担当。

归途漫漫,因奋斗而畅通,因温暖而动人,因坚守而可靠,因保障而安稳。谨慎的郑嘉译、温柔的温昕、贴心的石玉娇、专注的赵效胜……无数守护者,托举起亿万平安归乡的愿望。

当灯火点亮团圆的笑脸,请不要忘记,那束光里,也有他们温暖而坚韧的付出……

## ▼ 太原动车组运用所赵效胜



现场指导(右一)



车库巡检(中)



了解线路(右一)

## ▼ 婷婷党员爱心服务区石玉娇



暖心接站



温馨关怀

## ▼ 东航山西分公司郑嘉译



行李托运(左一)



值机服务(右三)

统筹 孟中 米国伟  
摄影 米国伟 牛利敏  
耿婧媛 王韵菲  
文字 平原