

G622次列车的“暖心妈妈”



3月6日，太原南站，G622次列车上，行李箱轮与地面的摩擦声、孩童的笑闹声、列车广播的提示声交织在一起，奏响了一曲独特的“旅途交响曲”。在这片繁忙与喧嚣中，列车长毕然的身影始终穿梭于车厢之间。

8岁的小宇独自乘车到北京。途中，他既害怕又孤独。毕然不仅用玩具转移他的注意力，更化身“临时家长”——每隔半小时带他上厕所，把自己的乘务餐拿给他吃，用餐时挑出他不爱吃的胡萝卜。

“宝贝你看，这张贴画会变魔术！”巡视车厢的毕然半蹲在哭闹的孩童面前，变戏法般地从挎包掏出一张星空渐

变贴纸，指尖轻轻摩擦，贴纸上的星球瞬间泛起荧光。

“阿姨，真好！”到北京后，孩子在皱巴巴的清洁袋上，歪歪扭扭写下感谢。

毕然的包里装着“哄娃神器”，备着可啃咬的硅胶玩具和零添加米饼。旅程中，她总结出“三分钟安抚法”：1分钟内用新奇物品转移注意力，2分钟引导家长共同互动，3分钟观察后续情绪波动。“孩子平静了，整个车厢的焦虑值都会下降。”毕然笑着说。

“3号车厢有一位旅客，刚接受手术治疗，需要软垫；5号车厢儿童旅客希望调低空调温度……”毕然的手机实时关注着旅客通过车厢二维码反

映的各类问题，并转至乘务组。她要求乘务人员对乘客提出的各类需求、请求、帮助，5分钟内到达旅客身边，确保旅客能够得到相应服务。

钢铁动脉上飞驰的不仅是列车，更是无数“铁路人”用青春织就的温情网络。他们在细微处诠释坚守，在方寸间传递温度，让每一张车票都成为通往春天的请柬。毕然和她的班组，正是这温情网络中的一抹亮色，用行动守护着每一位旅客的归途，让旅途充满温暖与安心。

记者 郭晓华
(图片由受访者提供)

“太原网格员真热心”

租客搬走前 送来感谢信

本报讯(记者 李涛)租客从山东来，租住在奥林花园南区7号楼。两年来，一家人生活、工作顺利，计划在太原定居。3月1日，租客搬入新房，临走前给西华苑东社区的网格员送去一封手写信，信中说：“感谢热心的太原网格员，这些年让我们感受到了温暖。”

34岁的滕女士和丈夫是山东省烟台市人，由于工作原因，带着两个

孩子来到太原。刚搬入小区，网格员侯梓萌带着腾女士熟悉小区环境，告诉她社区平时有啥活动可参加。交流中，两人互加了微信好友。

去年2月份的一个晚上，滕女士的丈夫去外地出差，儿子突然高烧不退。她急着去医院，又不放心8岁的女儿独自在家，便向侯梓萌求助。当晚，侯梓萌登门陪着滕女士的女儿，直到次日凌晨。

还有一次，滕女士的女儿玩耍时，不慎丢失了滑板车，非常伤心。侯梓萌连忙寻找，发现是好心的保洁阿姨在院里看到滑板车，帮忙收了起来。孩子见滑板车失而复得，破涕为笑。

一件件寻常小事，感动了租客。在感谢信中，滕女士写道：“楼里有个大事小事，你总在网格群里积极回应，尽心尽力去处理，这种敬

业精神和服务态度，让我感受到了社区的温暖和关爱。一想到离开，心里就很舍不得。”

侯梓萌给滕女士发去微信：“你们以后就在太原生活了，还有机会见面。等有空了，欢迎常回来看看。”



“12345”一周声音

>结果反馈

●2月24日市民反映敦化北路至新村路路段路灯不亮。市城乡管理局回复，市城市照明管理中心一所已处理。

●2月24日市民反映东沟路北沙河北沿岸口附近路段有生活垃圾。杏花岭区政府回复，此路段垃圾已清理。

●2月25日市民反映半坡西街半坡北巷口东侧50米路南有污水井外溢。市城乡管理局回复，市政公共设施建设管理中心第一保障所工作人员已处理。

●2月25日市民反映建筑中巷西铭路到建筑北街路段路灯不亮。市城乡管理局回复，市城市照明管理中心三所已处理。

●2月25日市民反映南内环西街西客站东路口西北角有坑槽。市城乡管理局回复，市政公共设施建设管理中

心保障三所工作人员已修复。

●2月26日市民反映和平南路20号下元商贸城工地堆放建筑垃圾和渣土未遮盖。万柏林区政府回复，工作人员已及时处理。

●2月26日市民反映虎峪河北沿岸和平南路口南侧绿化带树枝过长需修剪。市园林局回复，已处理。

●2月27日市民反映八一街体育西路口西南角有流动商贩高音喇叭售卖扰民。小店区政府回复，执法人员已前往现场进行清理整顿。

●2月28日市民反映崇宁路天龙山路到古唐街路段南北双向路面结冰。晋源区政府回复，已安排工作人员处理。

●2月28日市民反映康兴路咏和街口东北角绿化带有垃圾。万柏林区政府回复，保洁人员已将此处垃圾处理。

>问题反映

●3月3日市民反映，万柏林区西矿中巷虎峪河北沿岸口河北街小学北侧道路有生活垃圾无人清理，影响市容。

●3月3日市民反映，小店区许坦东街大榆路口由北向南方向便道上和非机动车道上，每天有大量共享单车随意停放影响通行。

●3月4日市民反映，万柏林区滨体西巷漪汾街口有窨井外溢清水。

●3月4日市民反映，迎泽区长风东街枣园东路口往东1000米路北，人行便道有坑槽。

●3月5日市民反映，杏花岭区卧虎山路小返南街口北侧由南向北辅道处，有路灯杆倒地影响车辆通行。

●3月5日市民反映，万柏林区和平南路沙沟中街至长风西街，道路两侧路灯不亮。

●3月6日市民反映，杏花岭区北沙河南沿岸迎春街口西向东方向，路中间有树枝影响通行。

●3月6日市民反映，杏花岭区丈子头街东中环路口北侧由东向西非机动车道上，有污水井堵塞外溢。

●3月6日市民反映，万柏林区万科春和景明小区东门口开城西路上有大量垃圾，希望有关部门尽快核实清理。

●3月7日市民反映，小店区八一街体育西路口东南角，每天有卖烧烤商贩占道经营，油烟污染严重，希望相关部门核实处理。

郭晓华 整理