

二十大代表风采



中国铁路上海局集团有限公司杭州客运段高铁一车队列车长 车菲菲

车菲菲

“列车有终点，我的服务没有终点”

在杭州客运段高铁基地，记者见到了中国铁路上海局集团有限公司杭州客运段高铁一车队列车长车菲菲。

尽管眼前的她身着干练的制服，被口罩遮住大半张面容，但其眼里的笑意仍让人如沐春风，显示着这位铁路工作者的优秀素质。

全国五一巾帼标兵、全国铁路火车头奖章、上铁最美铁路人……从业十四年，车菲菲获得的荣誉数见不鲜，但对她来说，最重要的还是如今的全新身份——党的二十大代表。

“不管是列车长还是二十大代表，我做的就是服务工作。列车有终点，我的服务没有终点。”车菲菲说。

下班是大姐姐，上班是领头人

“被列车员真挚的服务感动了，下次再坐T112次，希望能遇见你。”在T112次列车的留言本上，一位旅客的心愿格外醒目。这条留言的对象便是车菲菲。

2008年，车菲菲满怀憧憬地成为了一名列车员，在杭州到兰州的普通列车上工作。

“那时候杭州还没有高铁，列车跑完一个来回，就要花三天时间。”车菲菲回忆，当时每天的工作就是开门、关门，扫地、拖地，休息也只能在车厢内，不能下车。

虽然工作简单枯燥，但车菲菲仍细心地想出不少新“花样”——遇到旅客正好过生日，她就拿出随身携带的贺卡为旅客送上真挚的祝福；尽量记住每位旅客的姓，交流时称呼对方“张女士”“李先生”等，让旅客倍感亲切。

2010年，随着沪杭高速铁路的正式开通，浙江铁路进入了高铁时代。车菲菲所在的杭州客运段逐渐有了高铁列车开行。

看着路上拉着行李箱，昂首挺胸走来的高铁乘务员，车菲菲当即立下了进入高铁工作的目标。

2012年，因为出色表现，车菲菲在客运段的公开招聘中脱颖而出，在2013年正式成为一名高铁列车长。工作环境有了质的飞跃，但她对服务的要求更加严格。

在她班组的乘务员看来，车菲菲在上班和下班时简直是“两幅面孔”。下班时，她是可以和组内小年轻们一起玩闹的大姐姐；上班时，就是精益求精，说一不二的领头人。

正是因为这种“较真”的劲头，让车菲菲在当上列车长的三年后，被推选进入以服务标杆闻名的“西子号”乘务组，成为这趟由浙江省人民政府命名，有着34年光荣历史的老字号品牌列车的包乘组长。

满意不是标准，标准是更满意

进入“西子号”乘务组后，车菲菲一直把“满意不是标准，标准是更满意”的“西子号”精神当成自己的工作座右铭，让这块金字招牌更加闪亮。

在“西子号”列车车厢内，角落常年放着一个百宝箱。里面既有小孩子的蜡笔、绘本，也有老人的老花眼镜、年轻人需要的万能充电宝等。这些都是车菲菲根据旅客的需求添置的，如今，这个箱子仍在不断地充盈中。

服务要人性化，必须紧跟时代潮流。随

着老百姓的生活越来越富裕，车菲菲细心地发现，以往五花八门的编织袋、麻袋，已经换成了轻便的行李箱。这也给旅客造成了一个困扰——很多行李箱外形比较相似，粗心的旅客容易认错错拿。

车菲菲带领乘务组经过多次对比、反复实践，最终采用不同颜色的纸制一次性手环，写上旅客所在的座位号贴在旅客的行李箱上，大大减少了行李箱错拿的情况。

车菲菲一直在思考如何更好地将列车上的司机、机械师、乘警、保洁、乘务员等各个部门的人联合起来，让服务工作开展得更顺畅。“我们成立了高铁乘务党支部，每次始发前，都会召开党支部会议，布置一下重点工作。”

这样的习惯大大提升了乘务组面对突发情况的应变能力。

2021年8月，“西子号”乘务组值乘的G174次列车开出不久，一名女子因宫外孕突然腹痛难忍。虽然情况危急，但女子依然坚持回家，不肯接受治疗。车菲菲没有气馁，而是耐心地说服对方，并联系好120救护车和女子的家人，成功带领乘务组将其安全送下列车。

“虽然参与处理突发事件的人来自不同单位，但高铁乘务党支部让我们凝聚在一起，密切配合好这次工作。”车菲菲说。

完善自己，没有终点

今年的车菲菲已经新晋成为一名新手妈妈，一边忙着带娃一边忙着回归岗位：“这段时间，我经常会上班里的同事了解最新的工作进展，但理论和实操终究是不一样的。”

应对不确定的最好方式，就是不断地完善自己。前不久，车菲菲结束产假，从江苏徐州赶回杭州。虽然回来时车菲菲还只是一名普通乘客，但她一刻都没有闲着，跟着同事在车厢内来回走动，希望能尽快转换身份，进入工作状态。

忙碌工作之余，学习也是车菲菲的头等大事，列车服务英语就是其中一项。

“现在列车上的外国人是越来越多了。”车菲菲说，之前在车厢内见过一个团的韩国人，他们的行李箱在行李架上摆放得不是很规范，容易在颠簸中掉下来。但当时，乘务组的人都不会说韩语，最后使用了翻译机，才把事情解决。“明年亚运会要在杭州召开，高铁是展示杭州形象的窗口，我得好好学习外语，这样才能更好地服务亚运。”

当记者问车菲菲，得知自己当选二十大代表是什么心情，她坦言，激动之余，更多的是忐忑。

为了更好地履行职责，这段时间，她一边追着参加过十九大的前辈请教学习，一边积极参加党员的座谈会，搜集聆听基层党员们的意见。“作为来自基层的二十大代表，在做好本职工作的同时，也希望自己能把基层一线党员的声音带到北京去。”

车菲菲还兴奋地告诉记者，她已经计划带上“西子号”四款具有代表性的列车模型，希望能给全国各地的二十大代表们讲讲“西子号”的故事，讲讲中国铁路飞速发展的成绩。

□浙江新闻 全琳 张帆

衢州市交通投资集团有限公司 公交司机 周国花



周国花

她的方向盘有力量



检查仪器、清洁卫生、查看车辆状况……一切准备工作就绪，早上6时，衢州市交通投资集团有限公司公交司机周国花像往常一样，驾驶公交1路线首班车，从月亮湾公园站准点出发。

全程来回28公里62个站点，末班直到23时35分，衢州历史最悠久、每日运行时间最长的1路车，常被当地人誉为最“敬业”的公交车。手握这样一条公交线路的方向盘，对周国花这名党的二十大代表来说，其意义早已远超工作本身：“公交是城市的名片，我要尽心尽力服务好乘客，把自己当作展现公交战线文明、和谐的重要窗口，才能不负党组织对我的培养。”

微笑多一点

今年47岁的周国花，19岁就进入公交系统工作，从最初的8路车售票员到如今的1路车驾驶员，和公交车打了快30年的交道。

这些年里，周国花给乘客们留下最深刻的印象，就是爱笑：一口整齐的大白牙，很有感染力。她还有双弯弯的笑眼，即便疫情以来工作时一直戴着口罩，也挡不住眉眼间的热情。

周国花相信，真诚的笑容，是能带来强大力量的：“我们笑容多一点，乘客们的心情就会好一些，这对我们营造安全舒适的乘车环境，只有好处没有坏处。”

结合自己多年的工作心得，周国花总结出“六个一点”服务方法，并在同事间推广：“面对乘客时，我们要微笑多一点，嘴巴甜一点，语气柔一点，度量多一点，仪表美一点，服务好一点。”

说得好，更要做得到。周国花总能注意到那些让乘客感到温暖的小细节：刚开始推行无人售票时，周国花会在驾驶座旁放个装零钱的小口袋，有乘客忘带零钱，周国花就“解囊相助”；当电子支付成为日常，如果乘客网络延迟，她也会贴心招呼对方，先上车再慢慢调试；疫情初期，周国花还会自备几包口罩，免费送给那些忘带口罩又急于乘车出行的乘客……

标志性的真诚笑容加上温馨细致的服务态度，周国花在这10米车厢，践行着一名党员应有的担当。

实力派女司机周国花所在的公交1路线大家庭，是“浙江省巾帼文明岗”，“娘子军”占了一大半。然而时间回到上世纪90年代，当周国花提出想从乘务员“转战”驾驶员时，周围人都很惊讶：“小姑娘会开车的都不多，更何况得开这

么大的公交车，能行吗？”

面对质疑，周国花用行动证明：脱产准备驾考的半年里，她每天起早贪黑，既苦练实操技术，也钻研汽车修理知识，为的就是全方位为安全驾驶作充分准备。成功拿到驾照后，被晒得黝黑的周国花，看起来更显瘦小了，但此时的她已经顾不上“爱美”，满脑子都是自己的坚定目标——成为一名优秀的公交司机。她明白，今后，自己手中的方向盘，关系到的是群众的生命财产安全，也是成千上万家庭的幸福健康。

20多年过去，周国花成绩的确出彩：130多万公里的行程中，她始终保持着零投诉、零事故的优秀纪录。而这背后，自然是多年如一日的默默付出。她习惯了早班提前1小时到场，晚班最晚离开检查车况；习惯了为保证准点率，刚到终点连厕所也来不及上就马上发车；也习惯了各种假期总是加班，在一线为市民提供出行服务。

公交车一年365天都运行，很多人都说，选择公交事业就注定辛劳。即便如此，周国花从来没有后悔过自己的选择：“公交车司机在城市中穿梭，为百姓带去方便，为这样的事业奉献青春，值得！”

与城市共进步

今年6月，浙江省第十五次党代会在杭州召开，周国花作为衢州团代表发言时，情不自禁地给公交车打了个“广告”：“现在的公交，不仅换上新能源，还对线路进行了智能优化。一句话形容，路好、车好、还实惠！”

事实上，一个良好的乘车氛围，既要有硬件的支持，更离不开“软件”的配合。

周国花是衢州公交最早倡导礼让斑马线的驾驶员。有人帮她算过，为了斑马线前的减速慢行，周国花平均一天至少多踩450次刹车。“这个小小的举动，带来的好处是相互的。路上其他车辆行人对文明礼让感受越深，我们公交车司机的开车环境也就越方便、越安全。”周国花说。

近年来，衢州市在探索“有礼”的道路上越走越深、越走越实，“文明乘车、有礼上下”的理念也越来越深入人心。每当有外地乘客夸赞衢州公交的文明氛围时，周国花都会由衷地骄傲。

在95后徒弟方琪看来，周国花不仅是能教自己本领的好师父，还是一名处处为人民服务的党员先锋。工作之余，周国花积极参与各类志愿服务活动，例如到医院做志愿引导员、去幼儿园为小朋友们做安全教育，参与红十字会爱心志愿服务活动等等。

爱岗敬业的周国花，也被越来越多人看见：从市公交系统内的“先进工作者”，到市“最美人物”；从省委授予的“优秀共产党员”称号，再到如今被推选为党的二十大代表。周国花说，自己作为一名普通的公交司机，被组织给予如此深厚的信任，是莫大的荣幸；她会不断完善和提升自我，用自己的实际行动为党旗增辉，为党徽添彩。

□浙江日报 李灿 于山