

# 打造温馨服务 包头站为平安春运护航

文/本报记者 王树天

2017年春运自1月13日开始至2月21日结束,为期40天。为确保春运期间旅客顺利流动,呼和浩特铁路局包头站围绕“平安春运,有序春运,温馨春运”,推进春运客运整体工作,顺利圆满完成了春运各项工作任务。

## 发送旅客逾百万人次

2月20日是2017年春运的第39天。当日8时20分,记者来到呼和浩特火车站候车厅,出行的人并不多。8时38分,记者登上了由呼和浩特东发往包头的D6753次动车。上车后,记者看到每节车厢内不拥挤,部分车厢还有一半以上的空位。当日11时左右,在包头站的售票大厅和候车室里,记者看到,这里的旅客也不是很多。

2月22日,呼和浩特铁路局包头站客货统计科科长薛梅在接受记者采访时说:“春运40天包头站完成旅客发送104.2万人次,同比增长4.2%。今年春运开始较去年提前,节前学生流与探亲流、务工客流高度叠加,客流的特点为节前稳步高升、节后相对集中。”



帮助推车 摄影/王戈

## 设施配套升级

“春运期间,我们及时向社会发布客流及动态信息。启用新服务台,集成失物招领等多种服务信息,便捷了旅客咨询,这些服务是今年我们站里的大亮点。”薛梅对记者说。

2月20日,记者在包头站候车室看到,墙壁上的服务呼叫系统非常醒目。这一系统为旅客提供24小时服务,如果旅客遇到疑问或者困难,直接摁下呼叫键,车站工作人员会在第一时间答疑解惑。据了解,这是包

头站打造温馨出行服务的新内容之一。包头站宣传助理马原告诉记者,今年包头站在全局首创了服务呼叫系统,在候车室等8处安装了该系统,系统还设置了盲文,为不同的旅客提供服务。此外,包头站在春运前还对动车候车区域进行了改造,设置了充电休闲吧台,增加了绿植。

记者了解到,为了营造更加温馨的出行环境,包头站投入30余万元,更新各站静态标识系统,使旅客一目了然、准确定位、走最便捷的路线;修复照明灯具75

盏,确保室内和站台采光良好;重新装饰动车候车室、贵宾室;在候车厅悬挂中国结等新年气氛的装饰物;在卫生间播放舒缓音乐;在人群密集场所增设自助售货机、小件寄存柜等,从细微之处提升服务人性化、便捷化水平。此外,包头站还招募了100名志愿者,分布在进站口、候车厅、售票厅等地,引导旅客候车,解答问询,组织旅客有序进站,帮扶重点旅客乘降。“春运期间,我站继续与包头铁道职业技术学院建立校企合作机制,组织在校大学生到包头、包头东

站售票岗位实习,增强售票力量。全站23个售票窗口和市内6个代售点窗口全部开放,根据客流群体和购、取、退、改等差异化需求,动态优化窗口功能,增强售票力量。”呼和浩特铁路局包头站党委书记杨军对记者说。

## 平安出行 安全为先

为了加强安全风险管控,结合春运特点,包头站工作人员严把接发列车安全关和乘降安全关,强化对进站口、候车室、天桥、地道等重点部位旅客的宣传引导,

确保旅客出行安全。

2月21日是春运的最后一天,包头市普降大雪,包头站立即启动应急预案,组织客运、保洁人员做好除雪工作,同时在天桥、地道台阶处、售票厅、候车室、出站口等重点部位铺设防滑毯,在结冰处及时撒盐,广播室还加强了宣传广播,确保雪天旅客乘降安全。



清除站台上的积雪 摄影/王戈



# 火场文书张浩然

文·摄影/本报记者 杨佳

“喂,您好,这里是集宁区消防中队……”2月15日上午,刚刚出警回来的张浩然又接到了报警,他拉响电铃的同时,迅速整理了出警的通讯设备,然后着装、登车、出发……

在大家的印象中,消防战士的职责就是救火,却不知道在他们的工作中有一个岗位叫消防通讯员,也被称为“火场文书”。有火灾发生时,消防通讯员需要冲在最前面,拍摄作战全程、报告灭火情况、制作灭火救援预案……

张浩然就是乌兰察布市集宁区消防中队的一名消防通讯员。他用镜头记录了一次次灭火的过程,用笔尖记下了一起起火灾的教训。2月15日,记者采访了张浩然。

## 特殊的岗位

1997年出生的张浩然是呼和浩特市人,于2014年入伍,经过3个月的集中训练后,被分配到乌兰察布市集宁区消防中队,从事消防通讯工作。张浩然的妈妈说:“消防部队任务重、危险系数大,浩然还是个孩子,从来没有离开过我的身边,所以我心里总是有些放不下,也不太理解他。但是孩子有自己的选择,我也不能阻拦。”刚下中队不久,张浩然和老班长一起担任通讯员。他说:“刚开始我以为通讯员就是拍拍照、写信息,后来才意识到这项工作远没有想象中简单,而是一份更重的责任。”为了做好宣传报道,



张浩然在整理装备

张浩然不断地学习相关宣传知识,提升摄影、写作技能。经过一年的努力,他出徒了。

每一次出警,张浩然在车上首先与驾驶车辆的司机一同拟定行车路线,碰到上下班高峰,出行不仅要选最短路程,还要尽可能避免交通堵塞路段,以保证最快到达火灾现

场。行驶途中,张浩然不断与报警人连线,了解现场情况,并记录指挥员电话指导现场人员疏散及火灾的初步处理。

出警时,张浩然都要携带一个通讯包,里面装有对讲机、照相机、摄像机、4G单兵(视频传输设备)、火灾扑救记录本等。进入火场前,他需要穿戴

上灭火战斗服、头盔、正压式空气呼吸器、呼救器、方位灯、腰斧、安全绳、消防靴、消防手套等装备。到达火场后,张浩然已经全副武装,他要快速走到战友们的前面,以最佳的角度记录灭火全过程。

## 火场逆行

火灾发生后,人们迅速撤离现场,但是消防战士们人群中勇敢逆行,冲向火场……每一次火情,张浩然都会跟随指挥员率先进入火场查看情况,并不时地向指挥中心反馈现场情况。他将照相机挂在脖子上,将摄像机固定在左手,照相、摄像同时进行,还不时地用4G单兵向指挥中心传输现场情

况,记录灭火时的关键点。

2017年1月27日除夕夜,集宁区一小区居民楼的外墙保温层被烟花引燃。由于火警太多,警力不足,在11层的高楼上,张浩然一手握着相机,一手握着水枪,在灭火的同时用相机留住了水与火的交锋。灭火结束后,张浩然马上向周围群众详细了解火灾情况,因为他要采集回去做统计再上报。“每一次火灾都要记录,比如火焰的蔓延情况等,为了确保采集的内容真实,我必须近距离拍摄。所以,消防通讯员和一线的救火战士一样危险。”张浩然说。

归队后,张浩然立即开始整理通讯包,录入火灾救援系统,上报灭火信息……