

高铁列车在京包客专上飞驰。 刘锦波 摄



# 不同的速度同样的坚守 铁路人用心用情温暖每一段旅途

风掠过山,雪飘落草原。2026年春运,是包银高铁全线贯通后的首个春运,也是高铁、长大干线普速、慢火车三线并行,护航百万旅客团圆的暖心征程。从时速350公里的复兴号飞驰,到跨八省区的长途绿皮车蜿蜒,再到穿行在沿线小站的慢火车,不同的速度、同样的坚守,不同的车厢、同样的温度,在千里铁道线上绘就平安、有序、温馨的春运画卷,书写铁路人的时代担当。

## 高铁如风 暖护旅客团圆路

清晨的呼和浩特东,和谐动车组迎着塞北晨光如骏马蓄势待发,包银高铁开通后的首个春运,就凭借快捷、舒适、高效的優勢成为沿线百姓出行的首选,这也对客运服务品质提出了全新的更高要求。

列车飞驰向前,服务更有温度。列车车厢内,呼和浩特特等段“绿动北疆”服务班组整装就位,乘务员统一着装、微笑迎客,重点旅客预约服务、母婴护理专区、便民服务箱、应急医药箱一应俱全。D1002次列车车长王梦茹带领班组,提前开展新线春运专项攻坚培训,全员熟练掌握设备操作、应急处置、特色服务全流程,让内蒙古西部地区百姓的首趟高铁春运之旅,安全有序、舒适温馨。列车工作人员化身“文旅向导”,在车厢内为旅客热情讲解沿线自然风光与特色美食,让旅

客沉浸式感受“朝辞京华雪,午遇草原风”的出行惬意;创新推出“六宝锦囊”便民服务包、静音车厢专属守护等特色举措,为旅途增添满满暖意。

春运期间,暖心故事不断上演。2月7日,D1015次列车驶出清河站,针对一名刚完成手术的老年旅客,乘务班组立即启动重点旅客帮扶预案,全程专人陪护、定时巡护照料,同步联动前方车站提前做好接驳轮椅,列车一路平稳飞驰,顺利完成旅客平安交接。

新线追风,承载着老百姓归心似箭的期盼。呼和浩特特等段以精细服务、文旅赋能、暖心守护,让包银高铁首个春运的旅途更快捷、更舒心、更暖心,让飞驰的和谐号成为塞北春运路上最亮丽的风景线。

## 普速如脉 万里长情暖归途

如果说高铁是春运的“快车道”,那么长大干线普速列车就是连接万家的“亲情脉”。包头客运段担当包头至杭州、包头至广州、呼和浩特东至福州、呼和浩特至西宁等多趟长途普速列车,跨越江河湖海,全程最长3000多公里,是务工人员、学生、偏远地区旅客出行的首选。

Z284次列车从包头至杭州,单程运行近27小时,为了营造年味,车厢里贴满红窗花、红对联。列车乘务组还组织了“小年送福、文化暖心”主题活动,为旅客写春联、送福字,伴着悠扬的民歌、轻快的舞蹈,让漫长旅途充满欢声笑语。“坐这趟车十几年了,乘务员和亲人一样贴心。”常年往返两地的务工人员王师傅说。

在长途列车上,重点旅客服务始终是贯

穿旅途的暖心主线。K598次列车一路驰骋,穿山越岭,承载着万千家庭的团圆期盼。春运大潮中,跟随亲人迁徙的“候鸟”们,是乘务员一路悉心守护的重点,面对活泼好动的孩子,他们耐心讲解安全知识,发放安全提示卡,精心打造“童趣空间”,让孩子们在舒适的环境中平安回家。结伴出行的老年旅客团体,更是被班组时刻放在心上、挂在嘴边的牵挂,一路上,乘务员主动靠前帮扶,弯腰搬运行李、搀扶老人就座、细心铺好床铺,用温柔守护化解他们的旅途疲惫。

长大干线普速列车,虽然没有高铁的速度,却有最绵长的温情。乘务员们以车为担、以岗为责,昼夜坚守、默默奉献,在千里铁道线上,用坚守诠释责任,用陪伴温暖归途,让每一位旅客都能平安抵达、幸福团圆。

## 慢车如灯 乡村振兴幸福线

在高铁与普速列车之外,慢火车穿行在草原与乡村之间,停靠沿线小站,票价低廉,是沿线居民探亲访友、赶集、求学的“民生车”“幸福车”。

2026年1月,运行在呼和浩特至二连浩特间的6856次慢火车,车型从25B的烧煤车改为25G新空调列车,运行9小时25分、28个停靠站,全程票价53元。春运以来,车厢里,有背着农产品赶集的村民,有背着书包上学的孩子,有走亲访友的老人,没有拥挤的人潮,只有质朴的烟火气。

“这趟车开了几十年,我们赶集、看病、送孩子上学全靠它,票价便宜,停靠多,乘务员对我们特别好。”沿线村民李大妈背着刚买的年货笑着说。乘务组始终坚守“人民铁路为人民”的初心,优化服务、细化保障,为居民提供最贴心的出行便利。

车厢里,乘务员主动帮村民搬运农产品、照看孩子,耐心解答出行问题;小站停靠时,平稳开门、细心帮扶,确保老人小孩安全上下车。慢火车不仅是交通工具,更

是连接乡村与城镇的纽带,春运期间,列车准点运行在铁道沿线,用慢的速度、真的情感,守护着沿线居民的出行需求,让温情在小站与车厢间流淌。

骏马追风不停歇,温情守护暖万家。在千里铁道线上,从高铁的风驰电掣,到普速的万里相伴,再到慢火车的温情坚守,乘务员们始终牢记“让旅客体验更美好”的服务理念,努力让每一段旅途都充满温暖。(郭成 王雅楠 侯利斌)



西宁车队高铁班组准备接车。 李开蒙 摄



列车员和小旅客一起贴窗花。 王雅楠 摄



广州车队列车员帮助旅客上车。 王雅楠 摄



杭州车队列车长热心服务获得旅客书面表扬。 陈小萌 摄



正月十五,列车厨师煮汤圆。 孙靖博 摄



高铁车队乘务员给小旅客赠小马送祝福。 来敬铮 摄



乘务员帮助银发旅客进行网上购票。 刘宝林 摄



杭州车队帮助护送急病旅客。 陈小萌 摄



高铁车队春运首日举办活动。 李开蒙 摄