

# “我想把我们‘东方情’品牌推广到全国”

党的二十大代表顾蓉：“运载幸福，传递真情”服务理念 21 年来从未改变



顾蓉和旅客热情互动

/受访者供图

晨报首席记者 沈坤或

今年6月底，上海市第十二次党代会胜利召开。作为铁路一线的党代表，中国铁路上海局集团有限公司上海客运段列车长顾蓉在这次会议上被选举为党的二十大代表。“这是我第一次参加全国党代会，”即将启程赴京之际，顾蓉难掩激动，“虽然我常年在京沪高铁上跑，但从没想过能坐进人民大会堂现场听报告。”

入路21年，顾蓉亲历了从绿皮车到特快列车，从“东方号”到“和谐号”，及至“复兴号”智能动车组的演变，也从一名普通列车员成长为一名列车长和全国铁路劳动模范。虽然列车设备不断升级，速度不断提升，但“运载幸福，传递真情”的服务理念21年来从未改变。

## 现场见证“东方号”命名

2001年，顾蓉19岁，在旅游专科学校读书。那年铁路进行招聘，进了她所在的学校。当时3个年级1000多人去参加了面试，第一批海选筛下来还剩100人。复试之后，连她在内录取了4个。

顾蓉所在的是上海至北京的T13/14次旅客列车，当时代表了中国列车装备设施的最高技术水平。入路两个月，就在北京站见证了列车命名“东方号”的现场。

T就是“特快”的意思，T13/14次特快列车由硬座、软座、硬卧和软卧组成。“刚上班的时候，我们不仅要服务旅客，还要进行车厢卫生清洁。到了北京之后，卧具的整理也是自己来。一节车厢有66个铺位，得把这些铺位的被套、被单都给换了。这是我上班前三个月的工作状态。”现在回想，她觉得那时候的磨练对自己的整个职业生涯都是有益的。

列车的不断升级，对于旅客而言是一个舒适度和体验感的提升过程，但对乘务员而言却是一大挑战。“一开始在软卧车厢，是两名乘务员负责一节车厢。到了动车组列车，是四节车厢一名乘务员，在人员配置上就是一个很大的挑战。”

## 26分钟两度实施心肺复苏

T13/14次列车曾于1978年-2001年间连续23次获得铁道部“红旗列车”称号，列车上乘务组的服务向来为广大旅客所高度认可。

加入这个光荣的集体后，顾蓉深受前辈们“一切为旅客”服务理念的言传身教，不断精进自己的业务。2007年，她加入中国共产党。一年后担任起第一代动车组列车长。

她回忆，“东方情”品牌是在上海市陆伟丽劳模创新工作室成立后正式提出来的，当时是2016年。但是，它实际早已在“东方号”的历史上一代代传承下来。2009年，列车升级为D313/4次动车组列车，“东方号”的传奇就此终结，而“东方号”上几代铁路人依靠共同努力积淀的口碑仍然在延续。

劳模工作室的成立为顾蓉提供了一个全新的成长与发展平台。在与劳模工作室其他成员的交流与研讨中，她不断更新服务思路，用心改善服务方法，结合岗位实际工作迸发出了一个又一个的服务火花，如从“基础服务显真情、差异服务显尊重、重点服务显温度、高端服务显尊贵”四个方面，总结衍生出了“八点三感差异化”服务法。

顾蓉铁路生涯里最高光的时刻，是2019年在G1329次列车上跪地26分钟，两次实施心肺复苏，紧急施救乘客的事迹，她也因此登上了央视新闻。当时是晚上22点31分，G1329次列车距离终到贵阳北站还有6分钟，对讲机里突然传来了呼救声。顾蓉奔至3号车厢，只见一名女士喘着粗气瘫坐在地。她询问得知旅客患有心脏病史并动过心脏手术，随身携带有急救药品。

在给旅客服用急救药物之后，一边时刻关注旅客情况，一边立即致电贵阳北站请求联系120救护车。22点37分，列车正点到达贵阳北站。然而此时旅客突然晕倒，失去了意识。顾蓉立即双膝跪地，对旅客进行心肺复苏。2分钟后，旅客醒转来，但很快又一次昏迷。她再度实施心肺复苏，直到旅客终于恢复意识。23点05分，救护人员到达现场。直到目送旅客被送上救护车时，她才意识到自己双脚已颤栗到无法站稳……

## 发挥车上临时党支部的力量

这种惊心动魄的时刻是偶发的，她21

年的铁路生涯里，更多面对的是平凡而琐碎的小事。但恰恰是一件件不起眼小事的堆叠，更能体现她全心全意为旅客付出的精神，这也是“东方情”品牌特色的体现。

在列车上，顾蓉总是准备着一个爱心百宝箱。里面有小孩准备的口罩和彩纸蜡笔，“因为小孩的口罩车站里没有买，而彩纸蜡笔是为了让他们不要在车上乱跑，以免危险”；为老人准备的老花镜和放大镜，“一开始准备了老花镜，后来想到老花镜会有度数，不是人人都能戴，而放大镜就人人都能用”；以及为生理期的女性准备的卫生巾……心里装着所有旅客，想得才能更周到。

“基础服务显真情、差异服务显尊重、重点服务显温度、高端服务显尊贵”不仅是一句口号，更时刻引领着她将服务变得日臻完美。

车厢内空调的温度是个常年困扰乘务员的问题，“每个旅客的体感都不一样。刚上车的旅客觉得很热，一直在车厢里的旅客可能觉得这个温度正好，刚睡醒的又觉得有点凉，因此众口难调。”

她从自身经验中总结出来一套“温度法则”，“我以始发温度26度为基准，中午低一度，因为中午在用餐。一点到两点半的时间段高一度，因为旅客要午休。终到前是基本温度，因为旅客要开始整理自己的行李了。这样，就能做到旅客冷暖我先知。”这是基础服务显真情。

近几年开行的务工旅客专列比较多，有一年春节，在上海去阜阳的返乡专列上，顾蓉搞了一个长三角节后务工信息共享的活动。她和同事们专门印了一个宣传册，涵盖了苏州、无锡、南京等地的节后务工信息，让大家能够安心回家，也能够安心来上班。这是差异服务显尊重。

近年来，顾蓉她们还推出了针对老年人的适老化重点服务。“如果有年龄在80岁以上的独行老人，我会在他座椅上面挂一个中国结。这样就非常显眼，乘务员在进行随机服务的同时可以对他进行特别关注。”

有一次，在列车终到前半小时，一名80多岁的老太太告诉顾蓉，儿子因为堵车可能无法及时赶到虹桥站。“我第一时间和她儿子联系，他说会晚15分钟。终到的时候我和乘务员把老人一直送到了出站口，等到她儿子来做了安全交接才离开。”

疫情时期，乘坐火车、飞机出行的风险加大，但顾蓉恪守“隔离病毒不隔离爱”的服务承诺。那天，车到南昌，被护送上来一名发着烧但核酸阴性的旅客，从头到脚包裹在防护服里。

“我当时就发挥了我们车上临时高铁乘务党支部的力量，让乘务员做好旅客的安抚工作，让机械师关闭空调。这名旅客后来问我，‘列车长，你难道就不怕我吗？’”顾蓉没有多说什么，给他倒了杯水，轻轻告诉他，“你有什么事情可以随时联系我们，其他不用太担心。”

顾蓉说，“我看过他的病例，他是患有十年的基础病，要来上海就医。一个人身体本身已经很不舒服，我不能再让他承受更大的精神压力。”

多年来，通过身体力行深耕“东方情”品牌，顾蓉和她的同事们将“东方号”的光荣传统一路延续了下来。

“上海客运段从‘东方号’列车到‘东方情’服务品牌的传承，饱含了几代铁路人的艰苦奋斗历程和对卓越品质的不懈追求，如今，我们处在最好的时代，更是肩负了传承文化、继往开来的使命。”顾蓉说，“‘东方情’不仅是铁路的品牌，也是上海的品牌。二十大上如果有机会，我想把我们的品牌推广到全国。”

二十大  
代表风采

十年匠心  
十分精彩

农行掌上银行  
10周年

[广告]



扫码体验农行掌上银行

网络金融服务  
www.abchina.com 服务热线：95599

中国农业银行  
AGRICULTURAL BANK OF CHINA