



坐一站郑西高铁,这95元花得值

七旬农村老两口辗转三趟车坐上和谐号,“下次直接去西安” 高铁乘务员全程站立服务,个个都是标兵



乘务员在耐心地为顾客解答问题。
晚报记者 周雨 图

2月6日的郑西高铁首发车上,记者一路同行采访到了几个特殊的旅客,他们中有回家探亲的省交通运输厅厅长、抢到两张“回笼票”的幸运旅客和一对从村里辗转3趟车来体验一站郑西高铁的老两口。

晚报记者 王菁 辛晓青 左赞



不满3岁的宝宝也成了郑西高铁的首发乘客。
晚报记者 赵克 图

最务实的乘客

2月6日上午,郑西高铁首发车上,记者在采访中发现了一张熟悉的面孔——省交通运输厅厅长董永安。

“今天农历二十三,是小年,这不,带着爱人坐郑西高铁首发车回老家过周末。”董永安告诉记者,他祖籍洛阳,平时周末都开车回家,这次郑西高铁首发,他爱人专门提前掏钱买了两张郑州至洛阳一等车厢车票,每人花费90元,为的就是体验一把郑西高铁的地面飞行速度。

最幸运的乘客

郑西高铁票销售首日,首发车票就销售一空,然而5日晚,记者再次查询郑西高铁客票销售时注意到,郑州到西安一等车厢多了两张票,据铁路系统工作人员介绍:“这属于个别订票的旅客在取票期限前没有取票,而返回销售系统重新销售的。”而陈先生和英先生,前天6点多正巧抢到了这两张回笼票。他们在车上说起抢票的经历,旁边一位乘客连称幸运:“我朋友听说我要体验郑西高铁,

最执著的乘客

同样是在一等车厢,一对年迈夫妇吸引了记者的目光。经过询问得知,老先生王灿欣75岁,老太太水乱74岁,他们的行李只有一个小塑料袋,里面是两个面包。王老先生说,他们这趟纯粹是为了体验。可是为了这次体验,老两口一早就出了门。

“普通的火车坐过,轮船坐过,飞机也坐过,知道郑西高铁开通,我们就说一定要坐坐,这样一辈子也没啥遗憾了。”王老先生很

省交通运输厅厅长:高铁速度真快,但票价有点小贵

“看时刻表显示,郑州至洛阳只需要28分钟,我开车走高速,加上进出市,回家最快也需要2小时。”董永安表示,高铁速度是真快,但票价也有点小贵,他爱人买的郑州至洛阳两张车票花费180元,而郑州至洛阳高速大巴两张票价加起来也不会超过90元。他分析说,郑西高铁票价不具备优势,乘坐郑西高铁的客流主要是追求时效的商务旅客。

按照今年省交通运输厅计划,我省今年

将新增4条城际公交班线,但没郑州的线路,董永安解释今年的城际公交主要是针对现有已开通的5条城际公交进行现有线路延伸性。“郑州至洛阳也会上城际公交,但今年没列入计划,今后公路客运的发展前景就是进行公司化改造,城际公交作为我省首创,从2006年以来一直运行良好,票价低廉,服务更好,我相信今后我省的公路客运会越来越

俩西安人前天一大早抢到两张“回笼票”回家

让我帮忙买票,提前好几天都没买到呢,看你俩幸运的。”

陈先生和英先生并排坐在一起,他们都是西安人,当记者采访到他们时,俩人异口同声说自己幸运。做电器生意的陈先生非常关注郑西高铁的新闻,今年过年,他打定主意要体验一次,为了配合日期坐上首发车,他专门把自己的放假时间定在了2月5日。

在温州工作的英先生为了坐郑西高铁,

着实受了苦:“我正好在山西长治出差,昨天一忙完我就赶紧要来郑州坐首发车。可是长治到郑州的火车很少,时间合适的一趟人家不卖票,说已经超员80%,我给售票的说了很久,给人家说我太希望感受郑西高铁了,人家最后给了我一张站票。”英先生从长治站到郑州,在火车上硬生生站了6个多小时。给记者说完一会儿,他就歪倒在座位上打起鼾来。

七旬老两口辗转三趟车,只为坐一站郑西高铁

健谈,他告诉记者,他们住在洛阳伊川高山乡增花营村,在知道高铁票开始销售后,他当天就跑到县城的车票代售点,得知不售高铁票,又跑到洛阳火车站,也没买到票,他又来到新建的龙门站,才买到了票。“人家问我要哪个档次的票,我说要最好的。”从洛阳龙门站到三门峡南站,一等车厢一张票95元,可是这对农村老夫妇一点也不觉得浪费,“不贵不

贵啊,这体验是钱换不来的。”

为了赶上这趟车,老两口一早就起来了。“先从村里坐长途车到了伊川,再从伊川坐长途车到郭寨,然后从郭寨坐小巴到洛阳龙门站,最终坐上了车。”王老先生拉拉衣裳整整帽子,郑重地告诉记者,“我们很重视这次体验,你看我戴的是从海南买的礼帽。这次体验舒服了,以后就直接坐车去西安,我要带老婆子全国各地转转。”

司乘人员

像超女海选一样 选出高铁乘务组

除了漂亮和帅气外,个个都是千里挑一的服务标兵

晚报记者 辛晓青 王菁 左赞

跟乘客说话,要蹲下与客人平视,微笑要露出8颗牙齿,鬓角不能超过耳垂……一上郑西高铁G2003次车,乘客们无不感叹,乘务员比空姐漂亮,车长和乘务员得可比国旗班,可是郑西高铁车队队长付晓钟则告诉记者:“漂亮和帅气只是基本的条件,所有能上高铁的服务人员,都是千里挑一的服务标兵。”

乘务人员不停地用脚丈量 这8节车厢

付晓钟介绍,他们的服务为自助式和引导式,不主动打扰乘客,由此实现人性化、规范化的标准。比如采取下蹲式服务,与坐着的旅客实现“平等”的交流;保洁员实行补位服务,随时清理杂物,不会出现大面积清扫车厢的情况等。“高铁列车上没有乘务员室,我们全程站立服务。对我们所有服务人员的要求是,不停地用脚丈量这8节车厢。”

35岁的司机已安全行车13年

在G2003次发车前的最后一刻,记者经过努力,在驾驶室采访到了郑州站首发列车G2003次的正司机——来自西安铁路局的翟军。今年35岁的翟军眉清目秀,面对记者的采访甚至还有一丝羞赧。

他告诉记者,自己从1997年成为火车司机,至今已经有13年的安全行车经历。在开了10年的普通列车后,2007年4月,他经过选拔成为全路首批动车组列车驾驶员,行驶在西安和宝鸡区间。“在时速200公里的动车组上,已经感觉很神气了,没想到自己还能开上速度更快的高铁。”

乘务员是层层选拔出来的

乘务员小张总是站在车上进门处为乘客迎来送往,始终保持着让人舒服的笑容。小张虽然年纪不大,可是已经有了3年的乘务员经历。与其他很多入选高铁的服务人员一样,她也是从“京线”选出来的。小张从部队转业之后到了铁路系统,经过考核后进入了延安到北京西的T44次车班组,“因为是红色线路,所以进这个线是要求非常高的。”小张在经历了硬座、硬卧、软卧、高级包厢的服务历程之后,已经成为一名最优秀的服务员。“进高铁,我们也像超女那样进行了海选,层层选拔,我都记不清比了多少次。”

列车锁死时,必须要找出故障才能解锁

说起武广的列车锁死故障,机械师小刘严肃告诉记者:“虽然机械师可以解锁,但是我们不能随便就解锁,必须找到故障或者确定是误报警之后,方可解锁让车继续运行。”

机械师工作的房间里有两个屏幕,小刘始终盯着上面,生怕漏掉一个信息。记者看到,这个小小的屏幕上显示信息非常全,包括烟雾报警等故障信息,甚至还显示卫生间的洗手液剩多少、水箱还有多少水。小刘说,发现任何信息都要处理,如果是故障,比如火警、车门没关好等,车轮就与铁轨抱死,这样车就无法行驶。

记者探营

首发和谐号列车 “梳妆打扮”待乘客

6日7时,经过协调,本报记者独家进入郑州铁路局客车站车辆段,见证了首发列车出发前的“梳妆打扮”。8时14分,郑西高铁客专首发列车G2003次徐徐开进郑州客车站车辆段一股道。负责动车组保洁工作的牛经理告诉记者,这是他们担负的最重要的一次任务,先对车体外部进行清洁,用清水配上药剂洗刷,然后用毛巾擦拭,“争取达到列车刚出厂时的崭新度”。



工人正在细心地为和谐号列车做保洁。
晚报记者 周雨 图