



日行三万步，值守旅客归途

95后铁路客运值班员的日常

熙攘的宁波火车站，日日承载着万千旅客的出发与抵达。每一趟列车的准点启程、每一段旅途的平安顺遂，都离不开铁路一线工作人员的默默坚守。客运值班员作为车站客运班组的现场核心，统筹全站客流秩序、便民服务与应急保障，整日步履不停。近日，记者走进铁路上海局集团公司宁波车务段，跟随95后客运值班员陈晓蒙体验跨昼夜值守日常，在三万步的奔波轨迹中，感受铁路岗位细碎而坚定的责任与担当。

1 城市刚刚苏醒 她已开始一天的工作

早上6:40，城市刚刚苏醒，陈晓蒙已开启一天的准备工作。整理妆容、换上制服、佩戴好工牌后，她带上早餐，7:10准时搭乘地铁通勤前往岗位。8:00，陈晓蒙抵达宁波火车站参加早会，认真记录当日列车开行计划、客流预判及安全服务重点工作。

早会后，她即刻组织班组点名例会，传达工作部署，组织岗位业务学习，提升团队应急处置能力。会议结束，陈晓蒙前往值班室与上一班工作人员细致交接，核对设备状态、遗失物品台账、重点旅客服务记录及待办事项，8:40正式开启全天值守工作。

作为当班班组的现场“总指挥”，陈晓蒙没有固定工位，统筹负责检票、售票、服务台、站台引导等全岗位工作，兼顾客运组织与应急处置，既要统筹整体工作，也要随时下沉一线协助作业，保障车站运行有序、旅客出行顺畅。

协助旅客检票、疏导进站客流，是客运值班员的核心工作之一。早间客流攀升，检票口成为陈晓蒙的主要值守阵地。站内车次排布密集，相邻班次检票间隔短，常有后续车次旅客提前扎堆等候，易挤占通行通道、造成拥堵。遇到热门长途车次客流集中、存在超员风险时，她会第一时间增援检票口，分流疏导人流、维持现场秩序。若遇检票口临时调整，她便穿梭在候车大厅，耐心引导旅客前往新的等候区域，同时妥善处理旅客遗失物品登记、认领等各类细碎事务。

“只要穿上这身制服出现在候车大厅，就几乎闲不下来，随时都有旅客过来咨询求助，但是能帮助他们我很开心。”这是陈晓蒙最真切的工作体会。客运值班工作随机性强、突发状况多，在岗期间，不断有旅客前来咨询换乘路线、列车动态、设施点位等问题，她始终耐心应答、逐一解决，在不停奔走与服务中应对客流高峰。



陈晓蒙在站台接重点旅客下车。



陈晓蒙(中)参加早会。



陈晓蒙在检票口疏导旅客检票。

2 没有固定用餐时间 她随时待命、随时返岗

11:40，忙碌一上午的陈晓蒙迎来短暂用餐时间。“车站各岗位无法统一就餐时间，我们只能趁着客流稍有缓和的间隙抽空吃饭，随时待命、随时返岗。”她告诉记者。刚吃上几口，值班室的对讲机突然响起急促的呼叫声。有一名旅客未购票却急于闯闸进站，眼看检票口客流密集，旅客情绪愈发急躁。陈晓蒙立刻放下手中碗筷，快步冲出值班室赶到现场，一边轻声安抚旅客平复情绪，一边条理清晰地告知购票、改签及进站的完整流程，耐心引导旅客合规出行，及时化解了现场突发状况，保障了检票口秩序。短暂休整后，午间客流高峰来临，她迅速重返检票岗位增援，保障旅客高效有序进站。

趁着客流间隙，陈晓蒙开展当日首轮全站巡检，覆盖候车厅一二层及周边商业区域，逐一排查卫生间、扶梯、电梯、消防器材等设施设备，及时劝阻站内吸烟等不文明行为，全面排查安全隐患。13:30客流回落，她就驻守在服务台，耐心解答旅客咨询，细致回应旅客关于车次查询、检票口位置、改签、退票等高频问题，为旅客出行答疑解惑。16:50，她开展第二轮全站巡检，仔细规整现场秩序、排查细节隐患，把站内每一处服务、安全细节落实到位。



陈晓蒙为旅客检票。

3 长时间高强度奔走疏导 她依旧坚守岗位、来回值守

傍晚车站客流持续高位运行。18:00，陈晓蒙接到重点旅客换乘预约，提前核对车次、站台信息，早早在站台等候。接到一名乘坐轮椅的腿脚不便旅客后，她全程贴心护送协助换乘。顺利完成中转后，旅客坐在轮椅上反复向她道谢，质朴的谢意让繁忙的岗位多了一份温暖。

站台客流交错密集，陈晓蒙不停穿梭在安全黄线旁，反复提醒旅客核对车次、车厢，避免错乘漏乘。长时间高强度奔走疏导，她的制服后背已被汗水浸湿，依旧坚守岗位、来回值守，“K8512在12号站台，D230在13号站台，不要走错了！”遇到同站台两趟列车同步上下客时，陈晓蒙重点盯守现场，用扩音喇叭提醒旅客，保障旅客安全有序地上车。

夜幕降临，夜间客流高峰如期

而至。20:40，宁波开往汉口、昆明的热门长途线路迎来集中检票客流。“这两条都是热门旅游线路，途经站点多、客流量大，始发站检票压力较大，需要重点疏导。”陈晓蒙介绍。她坚守检票一线，加快放行速度、规整客流秩序，保障夜间客运工作平稳运行。

22:25，当日最后一趟列车已经停止检票，日间客运工作收尾。陈晓蒙开展闭站清场巡查，排查候车大厅各个角落，引导滞留旅客有序出站。23:00，车站归于寂静，她回到值班室短暂休整，当日步数定格在三万步，密密麻麻的轨迹遍布车站各个岗位。在值班室过夜也不代表可以安心休息，遇节假日临客开行、列车折返、设备故障等特殊情

4 一轮日夜坚守 三万步步履奔波

次日5:00，天色未亮、城市尚在熟睡，陈晓蒙已经准时起床，准备开启新一轮值守工作。5:10，她开启车站大门，恰逢漫天朝霞映照车站。到岗后，她第一时间检查检票闸机设备，保障早间换乘旅客顺利通行，并全面巡视全站，排查隐患、规整现场环境。直至8:40，陈晓蒙与接班同事完成工作交接，至此，她整整一轮跨昼夜的值守才算真正结束。

一轮日夜坚守，三万步步履奔波。车站的喧嚣日复一日，有人奔赴山海，便有人默默守候。以陈晓蒙为代表的铁路一线工作人员，藏起奔波的疲惫，在方寸站台与大厅之间，用细碎、温热的日常服务，接住每一场平凡的出行。他们以细微服务温暖每一段旅途，以责任担当守护旅客奔赴远方，正是这一份份朴素的坚守，温柔守护着每一份奔赴与归途。

见习记者 蒙子涵 文/摄