

■ 新闻关注



### 中国制造“特朗普” 走俏美国市场

浙江金华一家乳胶工厂制作和销售美国大选候选人特朗普(图)、希拉里等人的面具。今年适逢美国大选年,中国商人嗅到其中商机,生产的总统竞选人乳胶面具走俏美国市场。



### 俄罗斯夫妇 收养一个熊儿子

一只300磅(约136公斤)重,7英尺(约2.13米)高的巨型棕熊名叫捷潘。它在3个月大时被斯韦特兰娜和尤里这对俄罗斯夫妇收养,从此以后,他们就甜蜜地生活在一起,到现在已经有23年了。



### 帅气大汪 跟小黄鸭成好友

美国佛州的一女士在街上捡到一只蹒跚学步的小鸭子,家中的狗狗也把小黄鸭当成自己的宝贝来保护。比特犬和一只小黄鸭之间的友谊,让人感动。



### 罕见三胞胎 基因完全相同

近日英国一位23岁的母亲经过检验后发现自己诞下了基因完全相同的三胞胎,这种情况极为罕见,几率只有两亿分之一。

## ■ 周末人物·中国新闻名专栏

5月19日7时40分,济南至重庆k15次普通快速旅客列车自济南火车站出发,这是济南客运段重庆车队第五包乘组自5月15日全国开始实行新列车运行图以来的首发。列车往返运行4128公里,呼啸着穿越370多个隧道,途经山东、江苏、安徽、河南、湖北、陕西、四川、重庆等7省一市。记者全程与乘务人员同行,观摩列车车长角色,真切体验到了“视自己的职业为神圣、视自己正在做的事情为神圣”的敬业精神。

# 三天两夜,与孟车长同行

□ 本报记者 逢春阶



逢“列车长”(右)正在采访孟列车长。

了4年重机枪手。1998年转业分配到济南客运段,跑过北京、广州、乌鲁木齐等线。2004年3月副列车长,2013年干列车长,跑重庆。孟车长妻子也是铁路人,结婚时,连蜜月都没度过。18年来,几乎没在家过个完整的春节,最难忘的是2010年的大年三十。那天晚上,乘务人员心情都不错,餐车长张罗着包饺子。车上人比往日少了很多,时任副车长的孟铁军例行巡查,在从乌鲁木齐到天水站前,有人反映,有个50多岁的妇女进了厕所,好大会儿没出来。孟铁军赶紧敲门,怎么敲也没有声音。“我打开厕所门,一看,那个妇女挂在窗子的铁栏杆上,上吊自杀了。那场面太惨人了!她用的是手机充电线。车厢一下子炸了营。我冲进去,把那个妇女脖子上的手机线解下来,把遗体移出厕所。乘务组来询问,走访死者邻居,反映说是这个女子跟丈夫闹离婚,想不开,上车就哭,一直哭,最后把自己反锁在厕所内。等到下一站,我下车将那个女子的遗体移交过去,已经是大年初一了。”孟铁军说。当时他踏着爆竹的红碎屑,嗅着火药香,给家人电话拜了年,只字没提刚刚发生的事情。

我问害怕吗?孟车长微笑着说:“有点儿,但是咱是列车长啊!”类似的事情,也曾发生在徐杰副车长身上。去年7月1号,车过十堰站不久,乘务员说15号车厢有个50多岁的男子病了,徐杰一看旅客躺在坐席上,叫他也反应,赶紧广播找大夫,大夫把脉一看,说瞳孔已经扩散,希望不是很大,需要胸腔按压,心脏复苏,做人工呼吸。徐杰当即说:“我来。”他没做过人工呼吸,但学过紧急抢救知识。嘴对嘴,做了40分钟。一直到襄阳站前面的谷城县,临时停车,把病人送下去。早有救护车等在站台。但病人已经不行了。当时患者有两个人陪同,他们亲眼看到徐杰给做人工呼吸,对徐杰的举动很佩服。

### “人是需要被人需要的”

泰山、兖州、邹城、滕州、枣庄西……孟车长到硬座车厢巡查。我自己去卧铺车厢,转到3号车厢头,一位中年妇女大喊:“列车长,厕所堵了!”我不敢说自己是“废品”,看看车厢里,乘务员正忙着核对该票,我硬着头皮过去,厕所便盆飘满了污秽之物,我使劲抠门,不行,再抠,还不行。门口那中年妇女盯着我。我脸上火辣辣的,又弯下腰去,用手抠开堵塞物,当污秽物被冲走干净时,旅客说了声“谢谢列车长”。那一刻,我特高兴,整整左胳膊上挂的“列车长”牌,整整大盖帽,昂首挺胸穿过车厢。

回来兴奋地汇报给孟车长,孟车长说:“找到感觉了吧!”旅客对列车长有着一种托付,他们一般不会再次谋面,但这“托付”就摆在你面前,你完成了“托付”,也就有了快乐。我想起了铁凝

小说《伊琳娜的礼帽》中的一句话:“人是需要被人需要的。”

孟车长说,目前, K15次上的厕所正处于改造中,有11节厕所是集便厕,还有4节是直排厕。“火车有两根管子,一根管抽生活用风,抽便。一根管子管火车制动。如果都用来抽便,那么火车制动就受影响,所以,我们也只能选择性关闭几个厕所。旅客就埋怨厕所不开。”

说着厕所,我也来了尿急。去几个车厢看,都显示有人,看着我这个“列车长”来了,好几个旅客大着嗓门喊憋死了。

硬座车厢人挤人。有个老者从这个车厢挤到另一个车厢,满头大汗找不到厕所,吼道:“你们这什么车!你这列车长怎么干的?”我微笑着说:“我也憋不住了。真对不起。”一句话,说得老者笑了。

继续往前走,几个人围在厕所前,有个男子喊,有人进去一个小时了,你们也不管? 13号车厢乘务员孟祥宾赶紧过去,使劲敲门,里面有个女子答应。小孟指着围在厕所门边的人说:“你们陪我于不义啊,叫我开门?!”这能乱开吗?”

### 耐烦,耐烦,还是耐烦

下午5点20分,列车跑了12站,到达河南巩义,这是全国列车调图后新加的站。孟车长在车发时特别强调,提前跟旅客宣传,别坐过站。这个站下车的有200多人。

隧道开始一个接着一个,耳鼓敲得难受。徐杰副车长轮换,他感慨,人与人之间,本无联系,在颠簸中运行。“乘客只要找你,肯定有什么需要。”

他讲了一个月前发生的事情。卧铺车厢内,一个醉酒者,猥亵邻铺的妇女,发生争执,女士家属的褂子都被撕破了。发现吵架时,已经凌晨2点钟,孟车长将醉酒者弄到餐车来,餐车长陈顺当时在现场,他回忆说:“那个喝酒的,比较躁狂,又拍桌子,又摔东西,又把自己的褂子扣子撕下来耍无赖。孟车长见劝导无效,就先让他醒一醒酒。然后再去卧铺车厢劝导女士和家属。孟车长来来回回跑,最后醉酒者冷静下来了,给女士和女士家属正式赔礼道歉。”

一个车长,是万能的润滑油,面对乘务员,你是指挥员;面对乘客的纠纷,你是调解员,面对乘客患病,你还是卫生员,面对乘客的餐饮,你还是炊事员。火车上的任何事情,都要介入,都要管。一团乱麻慢慢理,总能理出个头绪,靠什么?孟车长说靠的是“耐烦,耐烦,还是耐烦。”

### 景点路过,但没去过

孟车长说,2010年5月,他跑乌鲁木齐线,

遇到12级大风,吹得车来回晃动,就像坐船一样,戈壁滩上的石头都吹起来,把列车玻璃打碎了,他们用被子将窗玻璃堵上。火车不能动,乘客着急,孟车长他们就耐心疏导。“跑乌鲁木齐线5年,经过好多景点,比如天山,比如吐鲁番,都路过,但都没去欣赏过。有公休,但没时间休。乘务员可以休,车长没人替你。我母亲住院时,我那时刚参加工作,我只能回来伺候两天,然后再上岗。母亲去世了,回忆起来,总是觉得欠她老人家的。”

K15次列车,济南到重庆北,但车组乘务员,大都没去过重庆城里,他们到终点,连出站的时间都没有。徐杰说:“在这条线上跑,靠近洛阳了,天好的时候,能看到洛阳龙门石窟,但看不到佛。还有,我跑其他线的时候,黄山,庐山都路过,远远地看,但没攀登过。只是听景,没有看景。”徐杰说。

晚9点,孟车长那一组开始上岗,吃饭前,孟车长在餐车开会,大家站成一排。孟车长说:“已经进入夜间,大家要打起精神。注意车门,6号和11号车厢车门属于塞拉门,容易出问题,‘车门口,老虎口’。大家千万注意,别让门伤着乘客。另外,多提醒旅客别坐过站。”为什么要列队开会?孟车长说:“都刚睡醒,不起床提神不行。就跟上阵打仗一样,先列队。”

20分钟后,车到南阳站。在南阳站站台上,孟车长对我说:“南阳有好多历史名人,也有好多古迹,但都没去过……”灯光下,一个个车门前,乘务员笔直站立,紧盯着车门。周围是一片黑,他们站成一道独特风景。

### 让快乐变成习惯

济南铁路局有个模范叫赵顶峰,他发明了一个快乐工作法,就是对工作要发自内心地喜欢,真诚地投入。而孟车长对快乐工作法的理解是,它不光是微笑服务,而是用快乐的心态服务,传递快乐。比如同样是扫地,你用笑脸和用冷脸,效果是不一样的。一趟班,跟旅客生活3天,就得快快乐乐。重复干一项活,没有激情了,但让快乐变成习惯,就有了激情。

深夜11点40分,车到第16站——襄阳,下起雨来。我和孟车长下车到站台服务。上来一个青年妇女,抱着一个两三岁的小孩,拖着沉重行李。我们帮着母子把行李运上车。一会儿,那青年妇女又回来,找到孟车长,说自己是上铺,抱着孩子很不得劲儿,能不能帮着换个下铺。孟车长耐心跟女士协调,帮着在旅客之间调换。深夜里的旅客,都睡着了,不好打搅。来回几趟,终于帮着调到下铺。

“我们这趟车,外出打工的农民工多,拖家带口,每个车厢十五六个孩子,你得挨个嘱咐。稍有不慎,孩子烫着手,挤着脚,就很麻烦。而好多民工在家呆惯了,有时嗑瓜子,嗑地上,你去劝阻,他就是看着你继续嗑到地上,你说怎么办?”一些山区的老年旅客,也就出过一两回,他就坐在座位上抽烟,你制止他,他说好好不抽了。把烟头往地上一捻,拿手里了。你再一回,他又点上了。你怎么说他呢,只能笑着跟他们沟通。”孟车长说。

### 一年半数时间在晃动中

“一开始干乘务,睡觉不踏实。可是干长了,晃悠悠就睡着了。回家,睡在床上,觉得床不动,又睡不着了。现在躺在床上的床上,也觉得在床上。”孟车长说。他们一年半数是在晃动中度过的。

18年跑了多少公里?“没算过,18年,几十万公里是有了吧?跑了5年乌鲁木齐,一个月跑三趟,一趟7千多公里,一年四十多趟,一年28万公里,5年跑了140万公里,广州跑了5年,北京跑了5年,重庆3年……”乘务员帮着孟车长一算,是370多万公里。不算不知道,一算吓一跳,绕地球100多圈。“关键是无事故,这是本。”54岁的检车长刘建军说,他喜欢莫言的小说。

“徐车长1989年上班,他得绕地球150多圈呢。”孟车长笑着说。

在行李车,我见到了53岁的行李员张玉坤,也是老铁路了。1981年上班,先干运转车长,后干了客运乘务员,最后干了17年行李员。一开始最难受的是钻隧道。“隧道内外,

压差不一样,造成耳鸣,噪音非常大,得大声说话。时间长了,说话比别人声就大。在家看电视,我打开,老太太不愿意,说声音打这么大干么。你看看,我的耳朵还不如老太太的耳朵了。”张玉坤笑着说。

一站一站,乘务员笑着接送旅客,而张玉坤则是默默地接送行李货物,不敢稍有差池。

### 孟车长是个“好车头”

20日零点,孟车长让我去休息。他继续值守。“在我身体最虚弱的时候,孟车长出现了,领着弟兄们,端屎端尿,值夜班,弄得我心里很感动。这一辈子,能摊个好车长,值了。俺组的人都去看我,这辈子跑车没跑够,下辈子继续跑。”刘勇说起这件事来,心情依然很激动。

6时许,车到万源站,万源山雾弥漫。一分钟或两分钟就有一个隧道,手机没信号。耳鸣。

20日上午10点49分,到达本次列车终点站——重庆北。孟车长组织乘务人员又开始整理打扫,其实早在进站前,乘务员就开始忙碌了。我也算是“来”了一次重庆。

12点20分, K15次,换成K16次,又拉着乘客往回返。

我来到5号车厢,乘务员是刘勇,他是1980年12月份入路,已53岁,孙子两岁了。“三天出发回家路,小孙子逮着我的箱子又拉又拽,又蹬又踢的。我说,你也要干列车啊。那一刻,我很幸福。说到孟车长,跟他干,心情舒坦。俗话说,火车跑得快,全靠车头带,孟车长是个‘好车头’。”

今年3月份,刘勇做了一个手术,一周不能动。“在我身体最虚弱的时候,孟车长出现了,领着弟兄们,端屎端尿,值夜班,弄得我心里很感动。这一辈子,能摊个好车长,值了。俺组的人都去看我,这辈子跑车没跑够,下辈子继续跑。”刘勇说起这件事来,心情依然很激动。

21日早晨6点半左右,车到郑州。一个小伙子匆匆跑来找我这个“列车长”,说自己的电脑丢了,我束手无策,眼看孟车长,孟车长端起对讲机,联系乘警李伟……

乘务、乘警、检车、餐车分属不同的单位,但是上了列车,由列车长负全责,列车长是第一责任人,协调乘警长、检车长、餐车长等。孟车长还是重庆五组第五党支部书记呢。1983年出生的陈顺是餐车长,他对孟车长很佩服。他说孟车长就像大家庭的家长,事无巨细,都得考虑到。列车长是婆婆嘴,就得不停唠叨,装了一火车话。“我也向孟车长学习啊。从事餐饮服务,特别有荣誉感,碰到特殊旅客,我就垫钱送给他一份。有一次,碰到一个老太太,眼睛也看不见了。她的邻座说,你从中午就没吃饭,我给你买一份吧。我正推着快餐车过来。我说,大娘,我给你一份吧。我说你拿着吃吧。老人一开始不要。后来接下去。乘客都给我投来赞许的目光。结果你猜怎么着,在那一个车厢,门都没走出去,一车子盒饭卖出去了大半。我的小小举动,还带来了经济效益,这都是跟孟车长学的。”

乘务室很小,有一平方米。在墙上,都挂有乘务员的全家福,把全家福摆在乘务员室里,这是很温馨的氛围营造。

下午3点半到站,将乘客送下车。所有乘务人员都忙活着清扫。乘务员赵强是个乐天派,他是光头,远看像京剧名角尚长荣。我跟他聊天最多,而他清理起车厢来,却像个熟练的月嫂。

餐车需要更换,餐车人员都忙着把锅碗瓢盆往另一节车厢搬,我想帮,但插不上手,他们干活实在麻利。

下午4点半,列车入库。4点40分,所有乘务员坐在硬座车厢里。孟车长点评,主要是讲问题。末了,孟车长说:“请连车长点评。”

我站起来,看着乘务员疲惫的面庞,我眼睛一热,说:“三天两夜,我感觉我在重新做人……。我发现了当乘务员时没有发现的细节,我发现了乘务人员的付出。”

我只是跟了三天两夜,而孟车长他们是周而复始,看到他们离去的身影,我默默献上我的祝福!

■ 责任编辑 郭爱凤