

最美守护，一切为了旅客

“现在真是太方便了，上午去拉萨，下午就能回来。”“火车站工作人员服务热情周到，火车上舒适安全。”自2014年8月16日拉日铁路通车以来，不少有过从日喀则乘火车去拉萨经历的旅客，都会发出这样的感慨。

作为青藏铁路的延伸线，拉日铁路是连接拉萨与日喀则的国铁Ⅰ级客货共线铁路，也是西藏铁路网中承东启西的一条区际干线铁路。

日喀则站位于日喀则市桑珠孜区甲措雄乡，是拉日铁路的终点站。十年来，日喀则火车站以安全、效率、服务描绘出行运输新画卷，累计发送旅客超600万人次，2023年发送旅客66.6万人次、发送货物2.5万吨，两项数据较开通第一年分别增长97.6%、250%。

图文 本报记者 杨子彦 鹿丽娟 本报通讯员 斗山得



日喀则西站(货运站)一瞥。



日喀则站内，准备开往拉萨站的复兴号动车组列车。



日喀则站“党员突击队”和青年志愿者热心服务重点旅客。

架起雪域“金桥” 促进拉日两地人员流动和资源配

日喀则，藏语意为“如愿以偿的庄园”，是世界之巅珠穆朗玛峰的故乡，也是西藏第二大城市，更是西藏通往南亚的传统贸易通道和面向南亚开放的中心城市，拥有丰富的旅游资源。

没通铁路前，日喀则至拉萨的客运、货运主要靠公路。

日喀则市民次旺回忆，每次到拉萨探亲，乘坐大巴要6个多小时，自驾开车要近5个小时。若是遇上雨季泥石流或交通事故，时间基本都要耗在路上，更别提当天往返。

拉日铁路的开通，极大促进了两地人员流动和资源配置，缩短了两城间的距离，有效减轻了拉萨和日喀则之间的交通压力，成为许多旅客出行的首选。

2021年6月25日，拉日线复兴号动车组的开通运营，将行程缩短至2小时20分。车次也由开通初期每日2对普速列车，到现在每日5对复兴号动车组列车。

“回首这10年，从‘绿皮车’到动车组列车，从纸质车票到电子客票，从人工检票到自助检票，拉日铁路的每一次‘成长’，不仅是科技与时代的进步，更是以习近平同志为核心的党中央高度重视西藏工作、亲切关怀西藏各族人民的直观体现。”日喀则站客运值班员德吉卓嘎说。

铁路是连接各地的重要交通工具，对推动旅游业发展，促进文化交流和加强民族团结起着重要作用。

边巴穷达是日喀则站的首批职工，目前从事站内客运工作。他告诉记者，自拉日铁路建设以来，周边群众通过在火车站就业、开商铺、跑旅游、从事物流等形式增加收入，家庭生活水平逐步提高。

数据显示，2023年，日喀则市接待游客数量同比大幅增长126%，达到1003.56万人次，旅游收入58亿元，同比增长112%。

“这10年，我有幸服务了无数来往旅客，见证了家乡日喀则因铁路而发生的日新月异的变化。”边巴穷达说，“今后我将继续坚守岗位，用我的努力和付出，为每一位旅客的旅途增添一份温暖和安心。我也相信，家乡会因拉日铁路而更加繁荣。”

强基础固根本 确保火车站安全生产持续稳定

“每次去拉萨出差，家里人总是叮嘱我注意安全。”在日喀则工作的市民阿旺说，“坐火车既安全舒适，又经济便捷，这也是我首选铁路出行的原因。”

交通出行，安全第一。

自拉日铁路通车以来，日喀则站坚持推动党建与安全生产相融互促，秉持“安全无小事，责任大如天”理念，充分发挥支部战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，带头履职尽责，带头担当作为，带头承担责任，确保关键岗位有党员领着，关键工序有党员盯着，关键环节有党员把着，关键时刻有党员撑着，以实际行动擦亮高铁的安全底色，保障每位旅客乘车安全、旅途平安。

先后制定管理人员现场巡视、电梯管理、安检人员对危险品处置办法等相关制度，强化干部职工教育监督，学习违规违纪违法典型案例通报，对车站的电梯、自动取票机、闸机、消防器材等设备不定期进行检查维修，确保旅客乘降安全。

同时，加强秩序维护工作，确保旅客行李物品过机安检和身体接受人工安检，防止各种危险物品进站上车。不断强化干部职工遵规守纪意识，紧盯客流变化，积极应对，及时调配人员力量，加强对售票厅、进站口、检票口等易发生拥堵场所、部位疏导，在服务台配有小药箱、氧气瓶、轮椅、担架等，以便服务重点旅客和应急使用。

截至目前，日喀则站无事故发生，为青藏两省铁路安全运输生产作出了积极贡献，展现了青藏铁路人良好的精神风貌。

用心用情服务 实现党建和业务互融互促

日喀则站始终本着“人民铁路为人民”的服务宗旨，强化旅客购票、进站、上车等各个环节服务作业程序，用心用情服务广大旅客，实现党建和业务互融互促——

以“天路格桑花·珠峰情”服务品牌为抓手，设置党团员青年志愿者服务岗，安排“党员突击队”和青年志愿者，主动为老、幼、病、残、孕等特殊重点旅客提供问询解疑、提拿大件行李及遗失物品查找等方面的优质服务。目前，累计服务重点旅客2万余人次，共收到锦旗50面，感谢信700封。

定期开展服务礼仪培训，大力倡导微笑服务、热情服务、主动服务，选派业务技能精的工作人员加强咨询服务，做到有问必答、答疑解惑，满足旅客问询多的需求。

聚焦客流集中时段，对客流较大的车次，检票口、站台及时增加人员，适时调整售票窗口及检票通道，确保大客流下运输组织平稳有序。

加强地方政府、职能部门联系，开展党支部结对共建，为暑、寒假学生购票提供便利，共同做好公路铁路接驳，解决旅客出行“最后一公里”问题。

近年来，日喀则站先后荣获国铁集团“工人先锋号”“火车头奖章”，西藏自治区“抗击疫情先进集体”，日喀则市“先进集体”“民族团结进步模范集体”“文明单位”，青藏集团公司“先进党支部”“先进团支部”“五四红旗团支部”“先进女职工集体”“先进班组”等荣誉。

“回顾过去，我为拉日铁路所取得的成就感到自豪。展望未来，期待拉日铁路在技术创新、环境保护和市场化运营等方面取得更大的突破，为西藏经济社会发展作出更大的贡献。”日喀则站相关负责人说。



夏天，日喀则站前广场开满鲜花。



在日喀则站，旅客在有序登车。



运行在拉日铁路上的复兴号动车组列车。