

2025年3月4日,拉萨火车站客运乙班的工作人员如往常一样忙着处理日常客运事务。突然,对讲机里传来一则通知:一位重点旅客需要车站提供绿色通道和特殊照顾,请大家立即准备。听到通知后,大家立即紧张地行动起来。



列车员查看旅客身体情况。



6名客运员用担架送行动不便的旅客进候车室。

## 全程接力 重点旅客顺利转运上车

4日12时16分,拉萨火车站服务台工作人员范小凤接到重点旅客服务预约工单:一名乘坐日喀则始发的Z9806次列车的旅客,计划在拉萨站换乘Z224次列车前往南充,因行动不便请求车站协助。接到工单后,范小凤立即向客运值班员才旺占堆汇报情况。才旺占堆迅速组织班组人员合理分工,并于第一时间和Z9806次列车的列车长取得联系,详细了解旅客的身体状况和服务需求。根据确认信息,该旅客因腰椎损伤需

全程担架转运。

14时15分,Z9806次列车准时抵拉萨站,客运值班员带着6名客运员早早地来到站台上等候,做好迎接旅客的准备工作。列车停稳后,他们与列车长、乘警进行了详细交接,随后采取“双人托举和四人护架”的方式,确保旅客平稳舒适地转移到软席候车室。他们轻声细语地安慰患者及其家属,缓解旅客的紧张情绪,为行动不便的旅客搭建了全程无障碍的绿色通道,生动诠释了拉萨车站“天路格桑花”服务队“敏感

用心用情”的服务理念。

在此过程中,拉萨火车站站长王福全程跟进,不仅为旅客开辟了独立的候车休息区域,还特别叮嘱车间干部和客运人员重点关注并提供温水、餐食等延伸服务。每一个环节都体现了对重点旅客的细致关怀。

随着Z224次列车发车时间的临近,客运值班员提前联系Z224次列车长,开启优先上车绿色通道。由客运运转车间技术员索朗卓玛和客运乙班组成的护送小组,避开集中旅

客,提前安排重点旅客顺利上车。由于重点旅客与其家属不在同一卧铺车厢,客运值班员才旺占堆立即与列车长和旅客协调解决,将重点旅客和家属安排在同一隔间内,并与随车医生完成了交接工作。

从接到服务工单到旅客顺利换乘,从下车到上车,整个过程实现了“站车交接无缝隙,服务接力不断档”,赢得了重点旅客及其家属的高度认可和深切感谢。

文/图 通讯员 韩春旺 格桑央金 记者 张雪芳

## 雪山大营救 多方接力成功救助受伤老人

商报讯(记者 梁兰)近日,林芝市巴宜区林芝镇派出所接到110指挥中心传来的紧急指令:一名年过六旬的老人徒步苯日景区,在下山途中不慎摔伤腰部,被困在山间无法动弹。警民迅速联动,经过长达6小时的救援,受伤老人最终被安全送至医院接受治疗,目前生命体征平稳。

据悉,当天这位登山者在苯日景区下行至林芝镇辖区路段时,意外突然降临。接到报警后,巴宜区公安局林芝镇派出所迅速反应,即刻启动救援机制。派出所紧急组织2名警力,协同巴宜区人民医院的医护人员,以及康扎村的5名热心村民,携带充足的饮用水、食物、保暖物资,还有专业的救援设备,沿着318国道色季拉山尼洋观景台向山顶区域展开了地毯式搜救。

事发地海拔超过4000米,恶劣的自然环境给救援工作带来了巨大挑战。不仅山路陡峭且冰滑难行,气候也复杂多变,难以预测。救援队伍不畏艰难,经过两个多小时的艰难

攀爬,终于在晚上20时左右发现了受伤的老人。现场医护人员初步检查后判断,老人腰部伤势严重,无法自行移动,于是立刻对其腰部进行了固定包扎处理。

在近乎60度的陡坡上,救援人员采用担架转运的方式,以人力接力的形式,小心翼翼地护送伤者下山。每一步都走得异常艰难,但他们始终没有放弃。经过3小时30分的不懈努力,全体人员终于在当晚23时49分安全抵达山下,伤者也随即被紧急送往巴宜区人民医院进行救治。值得庆幸的是,整个救援过程中没有发生任何二次险情。

据医院方面最新消息,伤者经过及时救治,已经脱离生命危险,目前正在接受进一步的观察和治疗。巴宜公安在此特别提醒广大徒步登山爱好者:高原山区地形复杂,风险重重,出行前一定要做好充分的安全评估,做好必要的防护措施。为确保安全,建议大家尽量结伴而行,并随身携带应急通讯设备,以便在遇到突发情况时能够及时求助。



图由巴宜区林芝镇派出所提供

## 旅途中那些暖心事

商报讯(通讯员 金耀勋 记者 张雪芳)旅途中,总有一些温暖的瞬间,能够穿越人群的嘈杂,直击心弦,守护着旅客的平安,让“爱”双向奔赴,让平凡的岗位闪耀光芒。在繁忙的高原铁路线上,客运员们用专业与爱心,打造“天路格桑花”服务品牌,温暖着旅途中每位旅客的心,守护着旅途中每位旅客的安全,让旅途变得更加温馨与美好。

近日,Z8982次列车缓缓驶入那曲火车站。站台上,寒风凛冽,客运员们正坚守在各自的岗位上,认真地履行着自己的职责。

客运值班员白玛拉增在巡视站台时留意到,有一位行动不便的旅客正缓缓下车。看见这位旅客手扶拐杖脚步蹒跚,身旁还堆积着沉重的行李,白玛拉增立刻迎了上去,并让其他客运员准备轮椅。客运员们小心翼翼地将该旅客扶坐到轮椅上,拿上旅客的行李,一步一步地朝着出站口走去,直至安全护送出站。该旅客连声道谢,一声声真

挚的“谢谢”在寂静寒冷的天气里显得格外温暖。

“值班员,Z266次列车有一名旅客需医疗救治,需要帮忙呼叫120!”近日,那曲站值班干部李积环接到列车调度员急电。接到通知后,立即启动应急预案,安排客运员拨打120急救电话,开通进出站“绿色通道”引导医护人员进站等候,并提前确认列车停靠车厢位置。

16时33分,Z266次列车停靠在那曲1站台,车站工作人员与列车工作人员迅速进行了对接。在随车医生的指导下,车站工作人员与急救人员紧密配合,将患者平稳地转移到急救车上,送往医院进行进一步治疗。当急救车远去,那曲站的工作人员们才松了一口气,他们相互对视,眼中充满了欣慰。那曲火车站始终把旅客的需求放在首位,不断创新服务方式,提升服务水平,让每一位旅客的旅程,都能留下美好的回忆,为铁路客运服务增添更多温暖与感动。



白玛拉增护送行动不便的旅客出站。图由金耀勋拍摄