

爱心守护温暖旅途

——记国铁沈阳局长春站“春之约”爱心服务班组班组长马丛

本报记者 马洪超

7月1日,铁路部门2025年暑期旅客运输组织工作正式开启。国铁沈阳局长春站“春之约”爱心服务班组班组长、客运车间客运值班员马丛投入到参加工作以来的第14个暑运工作。随着大中小学陆续放假,车站的客流明显增多。“我们班组共4个人,每天2人当班。7月以来,一天需要接送‘老幼病残孕’重点旅客近100名,从早8点忙到晚8点,几乎马不停蹄。”马丛说。

日均接到预约服务电话40个、步行12公里以上;参加工作以来,累计服务重点旅客21万人次,行走7万余公里,收到表扬信287封、锦旗156面……马丛及其班组同事推着轮椅、搀扶旅客行走的身影,成为长春站一道亮丽的风景线。这个班组获得了众多荣誉,仅马丛就获得中国铁路优秀共产党员、吉林省特等劳动模范等多项荣誉,今年她被评为全国劳动模范。

从新兵到行家

“谢谢你们帮助,否则我就赶不上火车啦!”长春大学特教学院盲人大学生赵云悦对长春站给予的快速进站帮助连连致谢。

7月7日,放暑假的赵云悦准备从长春站乘坐15:40发车的Z102次列车前往南昌。由于存在视力障碍,她提前几天向长春站“春之约”爱心服务班组寻求帮助,班组长马丛及时与她取得联系,并约定好汇合时间和地点。

当日15:20,赵云悦仍未到达长春站。马丛赶紧拨打电话,得知其因路上堵车才刚到站南换乘中心。考虑到旅客视力障碍,马丛当即与换乘中心爱心驿站工作人员联系,帮助该旅客快速进站。15:30,赵云悦顺利到达长春站进站口,经站里提前开辟绿色通道顺利乘车。

服务“老幼病残孕”重点旅客,是长春站“春之约”爱心服务班组的主要工作任务。这个班组的前身是成立于2012年的长春站朱立红爱心服务班组。2013年春,参加工作半年多的马丛调入这一班组,成为朱立红的徒弟。那时,全国劳动模范朱立红在长春站服务重点旅客的事迹早已广为人知。

作为一名乐观开朗的“90后”,马丛在工作中很有爱心。可真正来到这一班组工作后,她发现想要服务到旅客心坎儿里,仅有爱心还不够。

有一次,马丛和师傅送一位患有小儿麻痹和脑梗的旅客上车后,发现他因大小便失禁,把轮椅弄脏了。这可怎么办啊?就在她有些发愁时,师傅朱立红毫不犹豫地拎起轮椅走进洗手间进行冲洗。事后,师傅对马丛说:“服务旅客,最重要的是要有同理心。像这样的旅客,肯定是碰到事不得不出门。我们要设身处地体会他们的难处。”

这件事让马丛记忆

深刻。打那以后,马丛开始主动研究特殊旅客服务技巧。自学手语、英语、盲文,研读心理学,总结出“重点旅客心理疏导法”,并学习各种急救知识,考取了急救证。看着马丛迅速成长,师傅露出满意的笑容。

2014年,长春站迎来服务升级——“朱立红爱心服务班组”更名为“春之约”爱心服务班组。凭借扎实的业务能力,24岁的马丛成为班组核心成员。在工作中,她不断摸索创新,并在2018年5月师傅朱立红退休后主持起班组的工作。

马丛结合发展变化的车站工作新形势,特别是所服务的群体出行需求日益增长,在实践中摸索出“六个一”工作服务法,即送出一张爱心识别标志,共建一个文明服务窗口,献上一颗社会公益爱心,分享一次劳模心路历程,打造一支优秀创新团队,建立一条就医绿色通道。

“越来越多的人知道了长春站‘春之约’,我们必须用心用情服务好特殊重点旅客,让他们出行更舒心。”马丛说。

从登记簿到VR实景

每个工作日,马丛总会提前半小时上岗;轮椅刹车片灵敏度测试、担架床绑带松紧度检查、爱心零食包装完整性确认……“这些都是重点旅客的必需品,容不得半点疏漏。”她总会这样提醒班组人员。

叮嘱之余,马丛还会做另一件要紧的事——翻阅班组的“重点旅客登记簿”,了解重点旅客的预约需求,以便第一时间了解和安排当日的服务举措。

记者翻开一本正在使用的登记簿,只见里面的表格设计了车次、车厢、需求、联系电话、抵达时间、站台等详细事项,备注一栏里还画着向上或向下的箭头。长春站客运车间主任马宇峰介绍,向上箭头是指旅客要在长春站上车,向下的箭头是指在此下车,有了这样简洁明了的标记,爱心服务班组的同事就可快速掌握重点旅客需求,采取更有针对性的高效服务措施。

参加工作已有

14个年头,马丛和同事记录的“重点旅客登记簿”换了一本又一本,密密麻麻的笔记悄然诉说着她们努力服务旅客的一个个温情故事。

早在1987年,长春站就与长春大学特教学院结成帮扶对子,开启爱心助残服务。参加工作后,马丛每逢暑假必定会提前对接学校,联合雷锋出租车队、公交集团搭建“返乡直通车”。从重点交接、护送出站到专人引导、送客上车,这条绿色通道已护送该学院学生逾3万人次平安往返。

离校返乡时方便集中接,但回校抵达时则需一一对接。由于建立起友好关系,特教学院学生王欣岩每次返校必来与马丛等同事告别,视障青年张博还送来了锦旗……旅客的难,马丛想着;马丛的好,旅客记着。

长春站拥有2个进站口,4个出站口。日常工作中,马丛发现旅客问询较多的是去某个地方该怎么走。路线简单的,旅客还能记住,如果路线复杂,表述繁琐,即便反复比划,旅客也未必能顺利找到。该怎样提供更好的帮助呢?

有一天,马丛带孩子去动物园玩,看到那里有VR实景讲解,扫码使用后感觉十分清楚。“这个技术能不能用在车站工作中呢?”马丛决定尝试一番,便和丈夫挤出时间一起去拍摄。他们拍摄了142组长春站内以及周边公交站点、换乘中心的全景照片,找到一家技术公司制作成“春之约”VR实景出行小程序。据悉,在长春站“春之约”爱心服务班组服务的重点旅客中,约十分之一是独行的老年旅客,不少人在体验过这款实景导航后赞不绝口。

“当时,我们就是想着一试,如果效果不好,就当作学习锻炼了。没想到,这个小程序制作出来后,得到不少旅客点赞。”马丛告诉记者,站里获悉这个消息后,第一时间给予表扬,国铁沈阳局也对此积极评价。马丛笑着说,“我感觉特有成就感”。

从现场到云端

盲人旅客鞋尖距站台边缘的安全距离、听障旅客最易识别的引导手势、轮椅转运的每个着力点……这些

服务细节在马丛手中化作四季流转的温暖,并不断向“云端”生长。

面对由不同年龄段成员组成的“巾帼班组”,这位“90后”班组长探索推行“行动引领法”。暑运高峰时,服务台前最先到位的是她;暴雨倾盆时,站前广场蹬水转运行李的是她;节假日里,抱着幼儿协调绿色通道、俯身为老人调试购票界面的也是她……今年“五一”小长假,该班组在日均服务110名旅客的高强度工作中实现零投诉。

提及这些,马丛只是淡淡一笑。在她看来,旅客就好比家人,对他们付诸真情是自然而然的事,万千旅客的认可是最美的勋章。

马丛还把工作中遇到的日常点滴记录下来,编辑成短视频发布在个人抖音账号上。现在,这个视频号已有上千粉丝、过万点赞,还有不少人在评论区咨询购票乘车、预约重点旅客服务等事项。

有一次,一位网友在评论区留言:“我妈妈刚刚做完手术,想要在长春站坐火车回松原,进站需要担架车,怎么办?”看到这则消息后,马丛立即私信这位网友,根据其出行信息预约好对接时间、地点等细节,并互留了手机号码。这位网友的妈妈抵达长春站后,马丛通过绿色通道助其快速上了火车,并与列车工作人员做好了交接。

这位旅客顺利到家后,不仅给马丛打电话报平安,还在其抖音账号评论区点赞评论:“感谢长春站工作人员的热情帮助,@M不但心地善良,长得还像歌一样甜。”由此,马丛将抖音账号改名为“小马歌”,并开通了评论区预约重点旅客服务的功能。

“小马歌”还开设了科普课堂栏目。同事马鑫没少跟马丛一起拍摄制作科普视频。“我们班组长是那种把别人的事当成自己事的人,有时候比当事人还上心,拍摄科普视频后她就更忙啦!”马鑫说。

从预约服务到手语教学,再到轮椅固定技巧等,“小马歌”抖音号已推出108期短视频,累计解答咨询5600余次。

“多接一个咨询,多做一次科普,就可能为旅客减少一份焦虑。”马丛说,只要能让旅客的出行更顺畅更舒心,自己累一点儿也值得。



马丛(左二)在服务重点旅客乘车。
潘乐摄(中经视觉)

又到暑期科普季,科学技术人员和教师应当发挥自身优势和专长,积极参与和支持科普活动。

新修订的《中华人民共和国科学技术普及法》施行半年有余。此次修订强化了科学技术人员的科普责任,强调了科普与科研的协同定位,为科学技术人员参与科普工作提供了明确的制度保障与行动依据。

科普是科学技术人员的分内事。从科学发展的本质看,科研工作与科普工作相辅相成。科学技术人员通过艰苦探索与研究,在各自的领域取得新发现、新成果,这是科学技术发展的核心动力。但如果这些成果仅停留在学术期刊与实验室中,无法被大家所了解,那么科学的价值就得不到充分施展。与此同时,网络上存在一些“伪科普”声音,社会公众在一些关于科学技术发展的具体问题上容易受到误导。

广大科学技术人员要持续输出专业权威的声音,用优质科学理论知识占领科普传播主阵地,以促进公众科学文化的普及和科学素质的提高。在很长一段时间内,科学技术人员参与科普存在“不愿、不屑、不敢、不擅长”这“四不”问题。科学技术人员通常承担着科研项目、教学任务等工作,难以抽出足够的时间和精力准备科普内容、开展科普活动;科普需要将专业深奥的科学知识转化为通俗易懂的内容,这对习惯学术性表达、缺乏媒体思维的科学技术人员来说是一种挑战。此外,在现行的科研评价体系中,科普工作难以获得应有认可和奖励,科学技术人员参与科普或被认为不务正业,积极性受到打击。

新科普法在多个方面强化了对科学技术人员参与科普工作的支持。首先,明确了科学技术人员的科普责任与权利,并强调科技领军人才和团队要带头开展科普。其次,对各类科学技术人员所在单位提出了明确的支持要求,并规定科技企业应当把科普作为履行社会责任的重要内容。最后,就科学技术人员普遍关心的评价激励问题,提出要“健全科普人员评价、激励机制,鼓励相关单位建立符合科普特点的职称评定、绩效考核等评价制度”。

科普是国家创新体系的重要组成部分,是实现创新发展的基础性工作。对科普法进行修订、鼓励和支持各级各类科学技术人员参与科普、持续改革科技评价激励制度……强有力的法规政策支持与保障,打消了科学技术人员积极参与和支持科普工作的顾虑。愿更多科学技术人员参与进来,把科学知识以生动有趣、准确易懂的方式传递给公众,让科学之光照亮更多人的生活,激发全社会对科学的热爱和追求。

□ 本报记者 蒋波

新三百六十行

无人机应用场景规划师,真飒

近年来,低空经济蓬勃兴起,在云端开辟出全新的产业版图。这片充满无限可能的“蓝色疆土”,不仅催生众多新兴业态,而且孕育出不少新职业。南京大翼航空科技有限公司的无人机生态产品经理邹雨婷就是一名无人机应用场景规划师。

“在我看来,无人机应用场景规划师是无人机系统与行业应用之间的‘架桥人’,主要负责优化无人机系统工作流程,挖掘无人机系统的功能潜力,并结合行业痛点设计可落地的应用解决方案。”邹雨婷说,要用好无人机,必须深度融合行业背景,进行体系化推进。

6月的一天,一场阵雨刚停,部署在南京浦口区滁河小平泵站的无人机系统自动开启工作程序,对“太平泵站—滁河”水域执行河道污染巡检任务。十几公里外的南京大翼航空科技有限公司主控室里,邹雨婷和技术团队在对无人机运

行系统的工作效果进行评估。

邹雨婷告诉记者,过去,浦口区河道环境监测主要依靠人工巡查,不仅耗时长,而且调度缺乏灵活性。如今,无人机凭借机动性强、监测范围广、影像清晰的优势,可以实现对河道全方位、无死角的实时监测。

“无人机的优势显而易见,但若仅停留在‘地面人控’的阶段,还远谈不上‘一劳永逸’。这对无人机作业的自动化、系统化提出更高要求。”邹雨婷说,推进无人机更高效工作,无人机应用场景规划师的首要任务是让无人机真正实现无人化、自动化工作,其次是推进无人机的任务流程、空域调度、安全保障、数据闭环等内容的系统集成。

邹雨婷介绍,要让无人机具备全天候、全要素、低成本、高频次的数据采集和监测能力,需要一个强大的指挥“大脑”。她参与研发风筝线无人机管理系统,在满足用户需求的基础上,推动无人机从“飞起来”到“用起来”再到“用得好”的产品体系建设。

邹雨婷和团队研发的风筝线无人机管理系统结合了众多行业需求和对不同应用场景的理解,能够接入各类行业无人机,进行视频传输监控与飞行控制,同时整合各类挂载设备,通过AI提供全场景解决方案。“我们将起降点规划、航线设计、数据采集、应急响应等融入飞行控制、AI算法、GIS(地理信息系统)等,推进无人机体系化运行,推动无人机产品与行业深度融合。”邹雨婷说。

在邹雨婷看来,要成为一名合格的无人机应用场景规划师,必须具备跨界能力、产品思维和执行力三方面素质。“既要了解无人机电硬件,也要懂得行业运作逻辑,还要从用户视角构建完整任务流程。同时,还要带领团队推动试点验证,把纸上的方案转化成‘跑在天上的系统’。”她说。

创新无止境,突破不止步。邹雨婷和团队正在尝试用跨界融合的方式拓展无人机应用场景。

“最近,我参与推进一项应用于城

市河道巡查的无人机水质监测方案,让无人机结合水面低空状况自主规划航线,通过AI识别湖面垃圾、颜色异常水体等,自动生成报告并推送给相关负责人。”邹雨婷说,多模块协同场景的难点在于,这不是单点功能的拼凑,而需要协调飞控、传感器、图像处理、GIS等多维度资源。在水质监测环节,需要整合高光谱感知数据以及GIS空间数据,并提取关键信息,向用户输出巡检结果。“我们只有不断研究新情况,优化设计并反复测试,才能处理好这些难点和问题。”

目前,邹雨婷和团队正在研发低空应急协同平台,通过对接无人机图传回传、工单处理等,形成一套“现场快速处置”的闭环系统。

“无人机如何智能判断飞行时间、优先飞哪里、怎样节省成本?作为一名无人机应用场景规划师,我将持续探索推动无人机系统不断升级,做好无人机产品与服务组合方案的‘设计师+运营官’。”邹雨婷说。



旅客在长春站台等候乘车。
潘乐摄(中经视觉)



邹雨婷在检查无人机装备。

(资料图片)