

# 高素质 高颜值 银兰高铁乘务组整装亮相

■宁夏日报报业集团全媒体记者 赵锐

银兰高铁全线开通在即,中国铁路兰州局集团有限公司银川客运段历时6个多月,从2300多名职工中公开选拔出形象气质佳、业务能力强的50余人,组成银兰高铁乘务组。这群平均年龄26岁的高铁乘务人员,将以热情的笑容、温馨的特色服务迎接新线开通。

如何才能成为银兰高铁乘务组的一员?这趟即将开行的高铁列车又有哪些特色服务?12月26日,记者采访到中国铁路兰州局集团有限公司银川客运段高铁车队党总支书记赵海发,听他讲述乘务人员备战高铁的幕后故事。

“连续几个月,我们一直在对乘务人员的站姿、坐姿、蹲姿、微笑、手势引领、接待服务标准用语和仪表妆容、服务礼仪等开展系统培训,并将在银兰高铁推出温馨的特色服务,力求让旅客出行体验更完美。”赵海发介绍,银川客运段对高铁乘务人员的选拔非常严格,每位乘务人员必须持高铁准入资质、普通话等级证明、红十字救助证“三证”,才具备进入高铁乘务组的基本要求。

达到要求后,选拔进入仪容仪表、语言表达、应急处突等方面的综合素养考察阶段。“比如,女性乘务人员身高要在1.68米左右,男性身高在1.75米以上。女士要化暖色系淡妆,仪态要大方、优雅;男士则以清爽干练的中短发为主,不能烫染。”赵海发告诉记者,经过层层筛选后,准高铁乘务人员后续还要进行多项应急处突方面更严格、更系统的培训。

“目前,我们针对银兰高铁中兰段桥隧比例高的实际情况,设置了专项应急处突培训和演练,要求乘务人员能及时处理隧道内的突发火灾事故,迅速疏散旅客,为及时救援提供有利条件和保障。”赵海发说,除此之外,冬季防寒降雪应急保障、夏季洪涝晚点处置等阶段性专项适应性培训也是“必考科目”。



注重仪容仪表,展示高铁乘务新形象。  
银川客运段供图



高铁乘务人员参加业务考试。



乘务新人向前辈“取经”。

对于注重服务形象的高铁车队,服务礼仪也是培训的重中之重。据了解,高铁车队专设形体室,每天乘务人员出发前,都要进行半小时的礼仪培训,练习站姿、坐姿、手势、文明用语、微笑服务等。在跟车学习阶段,准乘务人员要多次登乘银西高铁、银兰高铁银中段,向更有经验的高铁乘务前辈“取经”,学习高铁服务礼仪、列车设施设备操作、应急备品的管理使用等。

据介绍,银兰高铁全线开通运营后,银川客运段将推出特别设计的“小迪服务岗”,为儿童旅客提供小玩具、漫画、布书等,让孩子们旅途充满乐趣;推出“馨漫安全岗”,以乘务人员手绘的动画出行小贴士,向旅客宣传安全乘车注意事项,为旅客提供口罩、消毒湿巾、发圈、卫生护理用品等。银兰高铁列车上设计的“旅途百宝箱”则配备了502胶水、针线包和修理工具等,以便随时帮助旅客解决突发状况,保障旅客安全、温馨、顺利出行。

## 银兰高铁中兰段 全程5G网络

本报讯(宁夏日报报业集团全媒体记者 安小霞)12月26日14时,银兰高铁中兰段5G拉网测试开始,标志着宁夏高铁专网正式迎来5G时代。据了解,银兰高铁中兰段5G专网,宁夏通信行业共投资近4000万元,新建39处基站,附挂隧道漏缆48公里、敷设光缆1.8万纤芯公里。经过测试,高铁内5G网络上传和下载速度分别达到40Mbps、460Mbps。

银兰高铁中兰段沿线地形复杂,多为丘陵山区,隧道长、桥梁高,适宜建基站的地方极为有限,施工难度巨大,项目建设面临巨大挑战。“整整两年时间,几乎每天天不亮就进山,天黑才踏上归途。不过,再苦再累,我们也有信心让乘客畅享5G服务。”中国铁塔中卫分公司通信发展部经理李荣介绍。

宁夏高铁起步较晚,2019年,宁夏通信管理局就牵头组织与铁路方建设单位对接,把5G网络确定为铁路建设工作的一部分。随后,在宁夏城际铁路公司和兰铁银川工程建设指挥部的鼎力支持下,由中国铁塔宁夏分公司统筹联合宁夏电信、宁夏移动、宁夏联通启动项目规划、初勘工作,总结了银西高铁、吴卫城际公网建设过程中的经验、先进做法,全程共享铁路电力、槽道、洞室资源,共享率高达93%,共节省投资超3000万元,节约土地资源5.85亩,有效提升了建设效率。