

“昆仑驿站”的温暖守护

□ 记者 马彩萍 通讯员 李生燕

9月8日晚，格尔木火车站如往常一样灯火通明，旅客来来往往。一位抱着小孩的年轻妈妈背着沉重的行李，慌忙地走在候车大厅里，眼神中透露着无助。这时，正在服务台工作的董浩注意到了这一幕，他立刻上前询问情况。

原来这位妈妈是独自出行，不熟悉火车站的卫生间位置，再加上行李沉重，让她感到力不从心。董浩听后，二话不说便主动接过小孩帮忙照看，随后引导这位妈妈到车站卫生间，并在门外耐心等待。孩子的妈妈从卫生间出来看到孩子在董浩的怀里笑着，欣慰地感谢董浩——这样暖心的服务在这座海拔2829米的“昆仑驿站”每天都在上演。

作为青藏、格库、敦煌等铁路线的

重要枢纽，格尔木火车站每天迎来送往30余趟旅客列车，日均发送旅客超3800人次。为树立客运服务的良好形象，车站客运车间创建了“昆仑驿站”服务品牌。“我们的服务要像昆仑山脉一样厚重和包容。”客运车间主任祁生莲说。

走进格尔木火车站候车大厅，一座现代化车站呈现在旅客眼前。中英文引导标识、特色鲜明的服务台、各种便民设施共同提升了车站的服务品质。站内还设置了母婴室、行包房等区域，摆放了绿植以及含有昆仑山等高原元素的文创产品，在服务台配置了急救药品、氧气瓶、针线、创可贴等物品，为这座高原驿站增添了一份贴心与温暖。

“候车室有位旅客头晕，需要氧气瓶。”客运值班员文生禄发现突发情况，迅速拿来氧气瓶，为旅客缓解缺氧症

状。自“昆仑驿站”品牌创建以来，客运车间提炼出了“心到、话到、眼到、手到”和“多巡视、多观察、多提醒”的“四到三多”服务守则，为旅客提供暖心服务。

间休室内，客运员王思琦正在练习服务规范，手边的服务手册上记满了服务心得和客运业务知识，一边学习、一边跟自己强调着：“藏族旅客爱说‘扎西德勒’，收到后要及时回应祝福；老年旅客行动慢，检票时要多等十秒。”这些心得来自车站每年开展的“职工做一次普通旅客”体验活动。

客运车间的“爱心档案”里也藏着无数温暖故事。去年冬天，旅客张女士在候车时突发不适，工作人员拿来轮椅和氧气瓶全程护送，这样的时刻均被记录在册。如今“爱心档案”里记录着各类重点旅客服务需求和格尔木火车站

的暖心服务。

格尔木火车站地理位置特殊，为保证旅客健康，车站推出了“六个一”特色服务：“一卡”，即向购买青藏铁路格拉段列车车票的旅客发放健康登记卡；“一瓶”，在“昆仑驿站”咨询服务台配备氧气瓶；“一室”，为有高原反应的旅客提供应急救援室；“一随”，在青藏铁路格拉段旅客列车上配备随车医务人员；“一通道”，车站与医院建立“无缝对接”的救援救治响应机制；“一连线”，车站与格尔木市各媒体平台建立连线，动态发布出行资讯。

夜色中的站房明亮温暖，电子屏上播放着“天路格桑花欢迎您”的标语。“昆仑驿站”的暖心服务，正沿着钢铁大动脉，源源不断地传递着高原铁路的温情。

指尖传情 共绘民族团结画卷



社区工作人员正在创作自己的剪纸作品。
建兴巷社区供图

本报讯(记者 朱玲玲 通讯员 张兰芳)近日，昆仑路街道建兴巷社区以“民族团结进步活动月”为契机，组织社区工作人员开展“格籽铸魂，创新载体——剪出民族情”民族文化手工剪纸活动，让社区职工在指尖创作中感受各民族文化的独特魅力。

活动现场，工作人员详细演示了

“折、画、剪、展”等剪纸技法。参与者们手持剪刀与彩纸，在繁忙工作之余沉浸式体验剪纸艺术。起初大家手法略显生涩，但经过不断尝试与探索，逐渐熟练掌握技巧，最终都创作出融合民族特色与个人创意的满意作品。现场洋溢着欢声笑语，弥漫着文化交融的温馨氛围。

此次活动不仅让非遗文化“走进”社区、“贴近”职工，更在潜移默化中播撒下民族团结的种子。下一步，建兴巷社区将继续以铸牢中华民族共同体意识为主线，创新活动形式、丰富内容载体，通过多种举措开展民族团结进步宣传教育，进一步增强各族群众对中华民族大家庭的认同感和归属感。

本报讯(记者 朱玲玲 通讯员 朱瑞婕)近日，昆仑路街道育红巷社区联合辖区派出所及相关职能部门，共同开展夜间专项巡查工作。

在巡查期间，巡查队伍对河东市场及其周边的流动摊点进行了集中检查。他们重点关注食品安全的各个环节，检查了食材的储存状况、操作台面的清洁度以及餐具的消毒情况，并对从业人员的卫生习惯进行了监督，有效筑牢了夜间食品安全防线。紧接着，巡查人员前往中心广场，向夜间进行锻炼的市民分发矿泉水，并提醒大家注意防暑降温以及运动安全，此举收获了市民们的一致好评。此外，在巡查过程中，巡查队伍发现并妥善处理了一起路边电动自行车倒地事件，立即扶起车辆并整理散落的物品，有效消除了交通安全隐患。

此次夜巡通过多部门协作和细致排查，切实保障了社区安全，有效提升了居民夜间生活的安全感和满意度。

育红巷社区开展夜间安全巡查工作

民族团结 一家亲

持续开展民族团结进步创建工作

不断深化内涵、丰富形式、创新方法

让中华民族共同体意识深深扎根在各族群众的心田