

佛山西站
这十年

2017年8月18日7时10分，随着第一趟高铁列车从佛山西站顺利开出，广铁集团佛山西车站工作人员激动得欢呼雀跃。“我们盼望这一天的到来已经好久了，能够见证佛山西站正式开通运营，感觉自己身上有一种特别的历史使命感和自豪感。”广铁集团佛山西车站助理工程师赵琴说。

佛山西站开通运营6年来，从2017年的日均开行列车163列，到如今日均开行236列；从2017年的日均到发客流1.3万人次，到如今单日客流高峰量达6.7万人次，旅客和列车数量在稳步增长，但不变的是佛山西站运营工作者的初心和使命。

日夜兼程

只为保障列车顺利开出

“一列高铁列车从进站到出站只需几分钟，看似简单的事情，背后凝结着我们很多心血。”回忆起佛山西站开通运营的这段时光，赵琴颇有感慨。

2017年4月，因应佛山西站建设运营需要，赵琴与其他10名同事被选派到此，负责开通运营前的各项筹备工作，主要围绕站场建设、旅客流线、站台安全等工作展开。

当时的佛山西站正在建设中，周围是一片工地，铁路上有列车“飞站”，安全压力很大。作为“开荒牛”，赵琴和同事们每天到佛山西站施工工地，拿着图纸对站场内的每一间用房进行实地勘察和提出改造意见，并与多方单位进行对接，保证设备设施的及时进场和安装。

“当时佛山西站还没通车，我跟同事们每天得从广州南站坐车过来，单程就需要花费2个小时。有时候工作到很晚，我们甚至就直接在工地住下来。”赵琴说，那时候工作环境非常艰苦，遇到雨天，水都漫到膝盖。这对于一个20多岁的小姑娘而言，无疑是很大的挑战和压力。

但本着保障佛山西站顺利开通运营的责任感和使命感，赵琴还是咬咬牙坚持了下来。而与赵琴一起并肩作战的，还有她的同事兼好友周璐。

周璐是广铁集团佛山西车站助理工程师，她回忆说，最难忘的是佛山西站开通运营的前一晚，同事们都不敢睡觉，脑海里就只有一个念头——佛山西站的第一趟列车一定要顺利开出。那天晚上，周璐在综控室里通过摄像头观察车站的运营条件和情况，赵琴则在站台里跑了无数个来回，一遍遍地检查每一趟车对应的地标颜色，以及人员配置、作业流程、候车大屏、广播、闸机等设备的运作情况，以确保次日列车顺利开出。

功夫不负有心人，2017年8月18日早上7时10分，佛山西站顺利发出第一趟高铁列车。

“虽然熬了一个通宵，但那天早上我们格外精神，也是在那一瞬间，我忽然意识到这份工作的价值和意义。”周璐说，为了记住这一历史时刻，她还特意购买了第一趟列车的车票留作纪念。佛山西站开通运营后，周璐从广州南站来到这边上班，只需要20分钟，通勤时间缩短为原来的六分之一。

每趟列车安全开出的背后

都有他们的细致

暖心守护

增至236列，单日客流高峰量大6.7万人次

佛山西站开通运营6年，日均开行列车





▲高铁列车从佛山西站驶出。

◀2017年8月18日，佛山西站正式开通运营后迎来第一批旅客。

用心用情

不断提升乘车服务体验

佛山西站正式开通运营，是一个意义非凡的历史节点，也是新的起点。

为做好佛山西站的运营服务工作，早在2015年，佛山西站建设管理局就协调相关单位成立了佛山西站运营管理提前介入工作组，组织公安、交通、城管等进驻部门及相关运营单位工作人员到上海、杭州、深圳、香港等国内先进成熟的高铁枢纽学习运营管理经验，开展试运营综合演练等，提早谋划佛山西站运营管理工作。

在开通运营不久后，佛山西站迎来了第一次春运“大考”。为保障第一次春运顺利开展，佛山西站建设管理局统筹协调驻站部门、运营单位成立佛山西站春运工作领导小组，先后举行模拟旅客大量滞留、公交起火、客梯、售票系统、站台屏蔽门故障等项目应急演练，提高应对突发事件的快速处理能力；提前做好补强安防力量及储备相关物资等准备工作，以应对春运期间的通宵运营。

2018年2月1日是春运第一天，佛山西站里里外外挤满了旅客，佛山西站的运营值班人员凌晨4时就开始在站场开展旅客引导服务，一直工作到深夜12时才换班。

“佛山西站的首个春运让我很难忘，对于从未经历过春运的我们而言，所有发生的情况都是未知之数。除了疏导旅客外，我们还需要为夜间候车的旅客提供热水、保暖衣物等贴心服务。”周璐说。

此后的每一年春运，为了让每一位旅客都能平平安安地回家过年，佛山西站工作人员主动奉献出春节假期，风雨不改，热情不变。随着佛山西站的不断发展，广铁集团佛山西车站的服务团

队也逐渐壮大，工作人员从刚开始的11名，逐渐增加至现在的174名。

2021年，为纪念佛山西站开通运营的日子，广铁集团佛山西车站创建了佛山西站“818”（帮一帮）服务队，截至目前，共收到锦旗101面，表扬电话2160个，表扬信210封。

“还记得两年前我在佛山西站乘车时，因一时疏忽将行李落在候车室，于是拨打旅客热线向工作人员求助，没想到工作人员很热情地给予我回应，并且很快帮我找到了行李。”旅客李女士在感谢信中写道，佛山西站工作人员耐心友好、拾金不昧的服务态度，给她留下了很深刻的印象。

面对旅客的不同需求，佛山西站工作人员总是予以充分的耐心和热情。广铁集团佛山西车站党总支书记李卓斌说，希望未来可以满足更多旅客的需求，能够到达更多的地方。



■2018年2月，佛山西站迎来开通运营后的第一次春运。

开拓创新

优化配套扮靓城市窗口

随着时代进步，如今的铁路不仅是重要的交通运输通道，更是人们了解一座城市的“门户”。佛山西站作为粤港澳大湾区西部的门户枢纽，也在不断探索创新提升服务质量。

因应佛山西站枢纽运营管理需要，佛山市南海区佛山西站枢纽运营管理有限公司（以下简称西运公司）于2016年11月成立。“在佛山西站开通运营前期，为确保安全顺利开站，我们公司的工作人员赴深圳北站跟班学习和借鉴先进管理经验，聘请深圳北站专家为佛山西站枢纽运营管理提供专业意见，还引进专业的保安保洁服务单位提供优质服务。”西运公司经营管理部副经理邓军说。

在佛山西站开通运营后，西运公司在佛山西站东区、西区二层设置了东、西咨询台（佛山西站志愿V站），为旅客提供导向问询、乘车咨询、失物招领等便民服务，佛山西站志愿V站更获得团中央授予的2018年度“暖冬行动”优秀志愿服务团队。截至目前，西运公司工作人员为佛山西站旅客提供帮助193.6万人次，收到表扬信约100封、锦旗31面。

“近年来，西运公司始终坚持以人为本的服务宗旨，着力搭建旅客咨询台、党群志愿服务平台、新时代文明实践点三大服务平台，不断完善软硬件设施，以评促优打造永葆热情和职业操守的服务队伍。”西运公司总经理周健霞说。

现在的佛山西站，南通廊有风雨长廊为旅客遮阳挡雨；配备了饮用水设备、自动售货机、共享移动充、便民药箱等便民设施，满足旅客需求；开通了免费环站电瓶车，提供暖心接驳服务；升级改造后的西进站平台，缩短了旅客进站距离；开放西出站口，方便旅客搭乘网约车；打造网约车快速接客区，提高出行效率；增设车位导向指示牌、电子导向屏，优化导向指引服务；增设智能公交查询机、公交信息电子屏等设备，完善便民设施；加配新能源充电桩，为车主提供方便……

“旅客的点赞，就是对我们工作最好的肯定。”周健霞说，未来，西运公司将继续优化配套设施，提升服务质量，一直坚守岗位，用细心、爱心、耐心温暖旅客的每一趟旅途。

策划/统筹 关帅屏 区智颖
文/佛山市新闻传媒中心记者 叶绮晴
通讯员 李卓斌 招健怡
图片由通讯员提供



“文明健康 有你有我”公益广告

文明佛山
FOSHAN

自觉遵守 快乐随行

遵守秩序



佛山市精神文明建设委员会办公室
佛山市创建全国文明城市工作办公室