

记者亲历高铁“送餐到座”服务

## 一碗好饭如何送到旅客手中

高铁上,旅客需要用餐时,扫一扫座椅扶手上的二维码,很快,列车餐服人员会将旅客所点的美食送到座位上来。

3月16日14时,记者登上汉十高铁G6828次列车,实地体验“动动手指、美食即达”的高铁订餐服务。

■文/记者 冰客

图/特约记者 赵连斗



肖丹阳教旅客手机点餐。

## 从接单到送达不超过30分钟

31岁的肖丹阳是武铁旅服乘务分公司襄阳营业组的一名ERP系统管理员,主要负责汉十高铁及途经十堰高铁上的订餐管理工作。

3月16日14时,记者登上G6828次十堰东—襄阳东高铁。虽然已经过了午餐时间,但一些急于赶高铁没有赶上吃午饭的旅客落座后,就拿起手机开始扫码点餐。

记者扫码进入手机餐饮服务页面,系统自动识别车次信息,记者选了一份12306网络自营订单的香辣鸡

块套餐,支付成功后,系统显示“预计14:29送达”。

此时,餐车内的打印机同步吐出一张订单凭条。餐服长迅速将餐盒放入微波炉加热。14时25分,当记者还在观察餐车操作流程时,餐服人员已提着保温箱走进记者所在车厢。“每份餐食从接单到送达不超过30分钟”,工作人员介绍。

## 高铁订餐分车配和自营两种

飞驰的高铁上,肖丹阳不时在手持终端查看订单,操作间隙,她向记者介绍了关于12306网络订单后台管理

的一些工作及点餐的流程。

肖丹阳介绍,旅客可以通过12306平台和扫描座位扶手码两种方式订餐。列车上点餐分为自营订单和车配订单两种模式。自营订单指列车上在12306平台上架本列车售卖的商品、餐食、日用品等,旅客下单后,餐服人员直接将其送到旅客手中。

车配订单是指旅客购买的车站内的餐食,如麦当劳、永和大王等的餐食订单。订单生成后,由车站配送到餐车车厢门口,再由餐服员配送到旅客手中。

“高铁订餐的便捷服务堪比城市外卖。”肖丹阳介绍,武铁旅服乘务分

公司襄阳营业组日订单在200单左右,高峰期日订单达到400单以上。

## 人性关怀彰显服务温度

据介绍,12306平台接入了各连锁品牌,引入酱爆三丝、土豆烧牛腩、豉汁蒸排骨等十余种地域特色美食,价格从15元至65元不等。

采访当日,到达襄阳东站后,记者又乘坐G6847次襄阳东—十堰东高铁返回十堰。在餐车吧台,记者看到,餐车内配备有冰柜、保温箱、电茶炉等。据介绍,汉十高铁上配送的自营订单的餐食,一般是在武铁旅服传媒公司中央厨房加工后运送上餐车,再按需进行加热等加工处理。

市民林先生的父母乘坐本趟高铁。因父母年迈不便去餐车,且身体不适需要用药,林先生在家里通过12306平台为父母订餐后,联系值班管理员寻求帮助。餐服人员迅速准备好热腾腾的餐食送到林先生父母座位,并送去热水,方便旅客服药。

记者了解到,今年除夕前两天,12306订单系统数据量剧增,订单数据异常,武铁旅服乘务分公司襄阳营业组立即启动应急预案,工作人员手动逐项筛查订单,多方协调,保障餐食按时送到旅客手中。

肖丹阳提醒:“如需车配订餐,旅客需要提前一个小时通过12306平台下单,并准确填写日期、车次、车厢、座席等信息。”

## 十堰市妇幼保健院嘉年华·高端产科VIP病区盛大开业

## 打造“从分娩到月子”一站式服务

3月18日,市妇幼保健院11楼洋溢着喜庆的气氛,该院高端产科VIP病区正式揭牌开业。妇幼医养母婴中心(月子中心)同日启用全新楼层,环境和服务全面升级。这一举措不仅是该院积极响应国家生育友好医院建设的重要成果,也是落实市卫生健康委“改善患者就医体验新十条措施”的具体实践。

## 新升级:五星级标准化环境,打造温馨就医体验

走进新开业的高端产科VIP病区,映入眼帘的是温馨的病房和充满妇幼特色的文化氛围。病区走廊两侧悬挂着油画,仿佛艺术长廊。每间病房门口都装饰着鲜花和温暖寄语,营造出家一般的亲切感。

据该院孕产保健科主任周保锋介绍,高端产科VIP病区按照五星级标准打造,每间病房均配备独立卫浴、家庭陪护区以及各类家用电器,如冰箱、微波炉等,充分满足孕产妇及家属的日常生活需求。此外,病房内还配备了婴儿车、防滑设施等,确保母婴安全。

在该院15楼新启用的医养母婴中心,新增月子房13间,其中设有舒适宽敞的单间及豪华大套房,房型多样,选择性更多。全屋智能化的设计和设施,细节人性化,照顾到母婴在生理、

心理及安全等方面的需求。

“我们还引入科学的产后康复理念和康复技术,建立完善的产后康复体系,通过完善的安全管理规范、严格的消毒隔离制度,以六星级月子服务,为妈妈和宝宝提供‘一站式’高品质、专业化、个性化定制的产后休养服务。”医养母婴中心主任谢瑞莉说。

“这里不仅环境优雅,服务也非常周到,生孩子我一定会选择这里。”即将生产的赵女士表示。

## 新变化:VIP定制专属管家,全程贴心服务

VIP病区主任侯天飞介绍,高端产科VIP病区不仅提供优质的医疗环境,还为每位孕产妇配备了专属的医疗秘书和孕期管家。这些专业团队将为孕产妇建立个性化孕期管理档案,并与产科医生共同制定科学的产检计划,从孕期到产后全程陪伴。

在产后恢复方面,医院提供一对一专业母乳喂养指导、睡眠辅导、中药睡前足浴、中药洗浴及产后康复汤等服务,帮助孕产妇快速恢复健康与活力。同时,新生儿抚触、油浴、早教服务,为宝宝提供温柔呵护。

新生儿科和儿保科专家将为宝宝提供健康检查、疫苗接种及新生儿参

保服务,全方位保障宝宝的健康。

医院还为孕妈妈提供洗头、梳头、妆造等贴心服务,让她们在孕期和产后依然保持光彩照人的形象。

## 新服务:7×24小时全程陪伴,确保安全无忧

为确保孕产妇的分娩过程更加轻松、舒适,高端产科VIP病区特别引入全程无痛分娩技术,配备24小时入驻产房的麻醉师团队。孕产妇可根据自身需求,指定产科专家和麻醉师进行手术及麻醉,确保手术安全无忧。

该院组建了专业的医疗团队,24小时随时待命,为孕产妇提供即时、高效的医疗服务。产前、产中、产后,医院都将以最专业的技术和最贴心的服务,为每一位孕产妇保驾护航。

“我的预产期就在这两天,看到妇幼保健院这么专业的医疗服务,感觉没那么害怕了,很期待跟宝宝见面。”今天刚入住产科VIP病房的孙女士幸福地说。

## 新突破:打造特色品牌,提升妇幼保健服务水平

市妇幼保健院党委副书记、院长曾传军在开业仪式上表示,高端产科

VIP病区与医养母婴中心的联动,是该院完善妇幼保健服务体系的重要突破。“我们拥有一支高水平的医护团队,致力于为孕产妇提供全链条生产护理服务,从怀孕到生产再到月子休养,真正做到一对一呵护。我们将努力把高端产科VIP病区和医养母婴中心办出水平、办出特色、办出品牌,为十堰及周边地区的孕产妇提供更优质的医疗服务。”曾传军说。

市妇幼保健院高端产科VIP病区与医养母婴中心的开业,是医院服务升级的重要标志。未来,医院将继续以患者需求为导向,不断创新服务模式,提升医疗技术水平,推动妇幼保健服务向更高层次、更广领域发展。

## 新实践:政策落实与服务升级并重

一系列行之有效的措施,是市妇幼保健院积极响应国家生育友好医院建设号召,落实市卫生健康委“改善患者就医体验新十条措施”的积极态度和实际行动。医院将通过高端产科VIP病区和医养母婴中心的联动,为孕产妇提供“从分娩到月子”的一站式高品质服务,实现了政策落地与服务升级的双重目标。

记者 王琪