2018年2月2日 星期五 经济日报

山东济铁旅服公司高铁随车保洁员高广平待旅客如亲人——

爱干净的高姐

经济日报·中国经济网记者 齐 慧 通讯员 王玉建

春运人物

“高姐”早已成为列车上一道靓丽的风景，但在众多“高姐”中，有这样一个不为人注意的岗位——随车保洁员。她们是一天当中进出卫生间最频繁的人。近日，记者跟随山东济铁旅服公司“90后”高铁随车保洁员高广平的脚步，体验了一趟她的春运值乘工作。

一趟值乘进出卫生间420次

早上7时，列车还没开始上旅客，身穿红色制服的高广平已在车厢的卫生间里安装卷纸。她今天值乘的是青岛开往厦门北的G244次列车，这趟车她负责5个车厢连接处的卫生，包括洗手盆、电茶炉、过道、风挡、卫生间、垃圾桶等区域。身高168cm的高广平，走起路来脚底生风，曾经在练功比武大赛中创造厕所轻度保洁1分57秒的纪录，被同事们亲切地称为“守厕”姑娘。

提前上车的主要任务是分拆备品，卷纸、擦手纸、湿巾、坐便垫、已消毒标签、垃圾袋、清洁袋、纸杯等近10种，组装扫帚簸箕、墩布等工具。一般10分钟内高广平就可以完成始发站开车前的全部基础工作。

此次值乘的列车总共运行13个多小时，2043公里，中途停靠站多为旅游景点，每趟车旅客都超过1500人次，列车共停靠站点中7个垃圾投放站，日处理垃圾约200公斤。

拎动这些要投放的垃圾袋对这个“90后”小姑娘是个挑战。“垃圾里最多的是泡面桶、瓶子，里面都是汤汤水水，一袋垃圾很沉，拎多了手腕和胳膊经常抽筋。”

随车保洁工作要的就是“勤”字，眼勤、手勤、腿脚勤。无论是路过哪里，只要发现地面有个指甲盖大的小纸屑，或者洗手盆有不干净的，垃圾桶垃圾外露的，或者行李摆放堵住了过道，高广平都会随手处理。

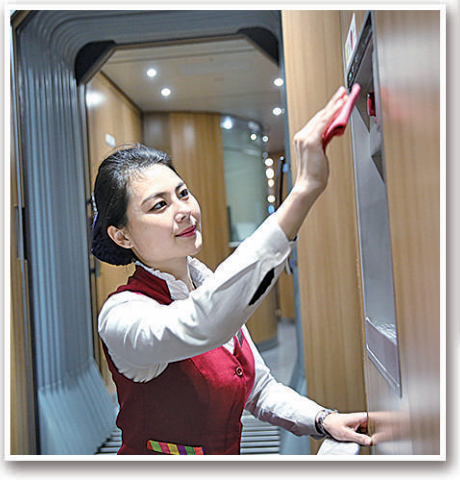
11时许，泰安站开车后，高广平和搭档抽空吃了点面包算是解决了午餐。她笑着说，“这样方便，也不耽误旅客用餐”。

吃完饭没一会儿，她立即去巡视卫生了。看到小桌板上有旅客刚用完餐的空饭盒或者泡面桶，她马上征求旅客意见：“您好，这个还需要吗？我帮您带过去吧！”旅客微笑感谢。

走到垃圾桶前，看到垃圾桶盖上有泡面佐料留下的油渍，高广平赶紧用湿巾擦干净。“扔垃圾时，手要接触这个盖子，我会注意用消毒湿巾把这里清理干净，便于旅客放心投放。”

“但有的旅客还是觉得垃圾桶盖脏，见到用脚踹开的，我会立刻用湿巾抹布擦干净，算是用我的行动让旅客明白这是干净的，设备设施应该共同爱护。”高广平边走边收拾垃圾，“餐后如厕的旅客比较多，我们就增加巡视频次，尽量一客一清，确保卫生间地面没有尿液、水渍，镜面干净、空气清新，垃圾桶内的垃圾不超过容量的三分之二”。

右图 一位旅客倾倒吃剩的方便面时，不小心洒在了便池外面，高广平第一时间清理。



左图 高广平用红色的抹布擦拭热水器。通过使用不同颜色的抹布，可以杜绝混用带来的尴尬。 齐 慧摄

为了保证卫生间干净整洁，每15分钟就要清扫一次。5个车厢连接处共有7个卫生间，4个洗手台，5个大垃圾桶，记者算了算，这趟车中间共停靠27个车站，一天下来，高广平要从1号车厢走到5号车厢，再走回去，至少60个来回，进进出出卫生间约420次；一节车厢长25米，巡视5个车厢连接处一个来回大概要走400步，全天下来约24000步。

小工作里也有大智慧

“最忙的时候就是饭点，旅客把吃剩的泡面常常习惯性地往洗手盆里倒，调料和面漏下来，经常造成堵塞。这种情况，我也有应变招数，利用旅客喝完的饮料瓶子或纸杯拿来疏通洗手盆，问题就能及时解决。”高广平常说的一句话是，小工作里也有大智慧，每一份劳动都值得尊重和认真对待。

在8号车厢连接处，一位年纪大的旅客，进入残疾人卫生间时忘了手动锁闭，高广平静静等候在卫生间门口，有其他旅客要使用，她提醒里面有人。“很多旅客对动车组一些标识不太清楚，常常忘了关门，我就守在门口，以免造成尴尬。”

14:30，合肥南开车后，6号与7号车厢之间的卫生间门口排起了长队，刚刚被高广平收拾完的卫生间又变得一片狼藉。“有时候刚收拾完，看到旅客进去使用，我会记住，等他出来后，我习惯性地再进去查看一下，恢复原样，可能成了强迫症了吧。最无奈的，就是有人方便后，在里面像洗澡了一样，棚顶上、墙壁、地上全是水……这需要多花点时间来收拾。”

记者发现，旅客方便之后，卫生间很难保持原来的干净状态。卷纸拖到了地上，尿液溅了一地，镜面满是水渍，还有的没冲厕，难以入目……而面对这样的情况，高广平挨个清扫，2分钟左右出来后，卫生间立刻焕然一新。

工作中高广平有她的小妙招。“主要是使用消毒湿巾、抹布、刷子等工具来处理。遇到问题应该找方法来解决。”为了使抹布保持干净，高广平自带一小瓶洗衣液，随时清洗，让抹布保持气味清新。高广平手中的抹布有3种颜色，红色擦电茶炉，绿色擦墙壁，蓝色擦地面。

春运期间，走亲访友的旅客难免喝点小酒，经常有人在车上由于不适而呕吐，高广平说起初自己也很难适应：“旅客呕吐到厕所或洗手盆，用水冲不下去，没办法只能用手掏，甚至吐到了外面，最开始干这个工作遇到这种情况，我自己也差点吐了，心情很复杂。后来，我逐渐体会到这一岗位的职责和重要，就是为旅客提供高质量的服务，让所有旅客有洁净、亮丽、舒适的乘车环境。渐渐地，我把旅客当成家人，克服了心理障碍，一遍遍用专用抹布擦拭，直到没有呕吐物为止。还有的人怕脏，直接踩在座便上方便，我会提示有一次性座便垫，并加强消毒，也呼吁旅客爱惜公共设备设施。”

最感动莫过于旅客理解

在列车上工作时，一般都身处异乡，高广平就把老人当爷爷奶奶，把大妈大叔当父母，把年轻人当同学或弟妹，真真切切地体会“待旅客如亲人”这句话的真谛。

“每次出乘，也总能遇到待我像亲人一样的旅客。比如：常常有旅客在我打包垃圾时，主动帮我撑着垃圾袋。去年春运，一位大学生模样的妹妹下车时笑着和我说新年快乐，并执意送我一包糖果……让我非常感动。”高广平说，工作以来最感动的，莫过于旅客的理解。

身为“90后”，高广平在家很少干活儿。作为本科生，当高铁随车保洁员，很多人不理解，可她不以为然。生活中有轻微洁癖的高广平，业余时间最喜欢的事是拍写真，正如她微信朋友圈的个性签名：“有爱，有生活，要自信。美丽不止一面，心动不止一刻。”

13个多小时的旅程，需要劳逸结合。饭点后旅客大多在休息，这段时间她们才能在乘务座上休息一会儿。旅客多的时候，高广平将乘务座让给补票的旅客坐，她标准地站在车厢座椅的最后一排。高广平的眼里总有活儿，看到车厢地面有些脏，她随手拿起墩布将车厢拖一遍，拖地时还提醒旅客“您好，麻烦收一下脚，谢谢”。

晚上20:46，终于到达厦门北站，高广平和伙伴们开始打包，给下一个班组整理垃圾袋、擦手纸、卷纸等备品。到了退乘，她们坐上开往公寓的面包车，高广平揉了揉腿。“再舒服的鞋都会累。”高广平说，一天站立或行走的姿态，腿脚难免浮肿。

今年是高广平工作以来的第三个春运。2015年来到铁路工作后，都赶上了农历年三十当班，都是在外地和班组一起过的。高广平笑着说，虽然自己不能回家，但能够把旅客平平安安送到家，很开心。

“我们的工作其实挺有意思的，每天都有很多故事。我不会自卑。我觉得只有自尊自爱，别人才会尊重你。”高广平说，这个工作让她懂得团队精神和责任担当，只有认真对待，才对得起这个岗位，父母家人也才会放心。

最美基层干部

内蒙古乌兰察布市察右中旗阿令朝村驻村干部解良：『这辈子，阿令朝村我是放不下了』

本报记者 陈 力

腊月里，位于山梁上的内蒙古乌兰察布市察右中旗阿令朝村寒风刺骨。“第一书记”解良在积雪的高地上眺望：集体经济合作社的养殖棚圈、垂钓鱼塘、旅游毡包、油坊面坊渐渐成型，将阿令朝南村、阿令朝北村、红卫村、水泉村4个自然村落连接在一起。此情此景，令解良心中涌起阵阵暖流。

2015年，解良从内蒙古自治区党史研究室下来驻村扶贫。刚来时，他看到村里有很多门窗紧闭的破败旧屋，没想到285户的阿令朝村只剩下104户人家，其中的97户是贫困户。

“解良一来到我们村，没顾上休息就开始工作。他每天骑着自行车挨家挨户走访了解情况。”内蒙古乌兰察布市察右中旗阿令朝村支书张三娃说，“我当村干部快20年了，与下派干部合作得不少，但说起来，要数自治区党史研究室这一批下来的驻村干部工作作风最过硬，个个都是好样的。小解在农村生活过，对农村情况比较了解，对农村扶贫工作有思路、有能力，而且很快就和阿令朝村的男女老少混熟了”。

80多岁的村民刘志女腿脚有毛病，走路很慢，平时她还在照顾神志不清的三儿子。“我一天比一天老了，浑身上下哪儿都不舒服。”她和经常来家里的解良唠嗑，“我还能陪他多久，对这个娃担心啊！”“您放心，党的政策好，因病致贫、失去劳动能力致贫的，都有低保兜底。只求您老硬硬朗朗地活着。”听说大娘有病也不去输液，解良探问究竟。大娘说：“输啥液，花钱呐！”解良急了：“不能扛着！您去输液，钱我管！”一段日子过去了，解良一问，老人还是没有去输液，就请大夫上门为大娘治病。“3年来，解书记就像我母亲的另一个儿子，隔三岔五就来家看看，缺什么买什么，生病了就请医生来。老人怕输液，就买回煎好的中药给老人喝。连我这个亲儿子都做不到这样！”刘志女的二儿子李俊平说。

青年人大多都进城务工了，村里留守的基本都是老弱病残。尽管有国家政策保障，村里人病有所医、残有所助、生活有兜底的，但是对于正在加速衰老的农村，脱贫的成果需要巩固，社保的包袱日益沉重。为此，解良四处化缘，为阿令朝村争取资金。

争取来的资金怎么用？解良有自己的想法。他决定不搞那种将钱分到一家一户的“立竿见影”模式，而是将所有资金捆绑在一起为集体上项目，哪怕见效慢一点，但有后续力量。

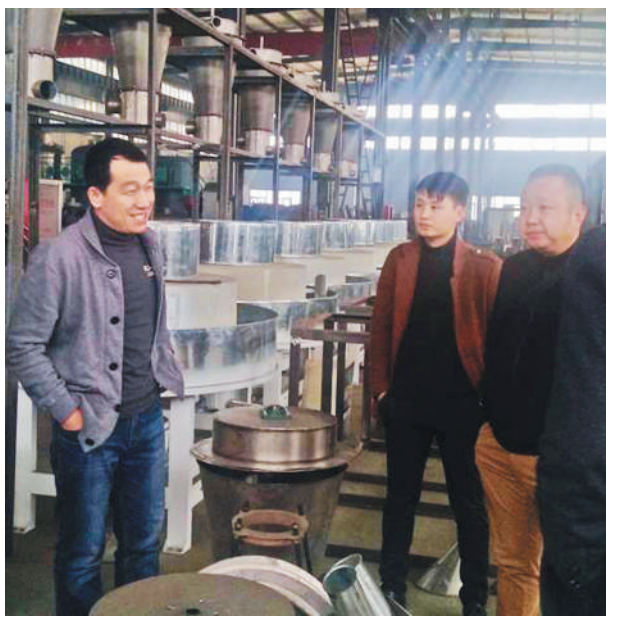
在为老乡买胡油时，解良了解到榨胡油的利润是种胡麻的几倍，于是就酝酿上一个油坊项目。在外出考察乡村旅游项目时，他得知石磨面粉口感好价格也好，就琢磨着如何帮村里上个面坊项目。在建设面坊油坊项目中，工地上上万块砖头不翼而飞。解良顾不上生气，他抓紧一切时间组织修建村集体经济合作社的围栏。可巧的是，当年的项目资金已用完，下一年的钱还无法提前拨付。解良硬着头皮从老婆的“小柜子”借出两万元救急。

有一年，市场上羊肉价格大跌卖不出去，解良在为老乡推销羊肉时想，能否使传统的养殖业转型发展？解良偶然听说小黑驴浑身都是宝，而且赤峰乡间有“天上的龙肉、地下的驴肉”的说法，驴肉不仅味道鲜美，而且驴奶粉、驴阿胶价值奇特、价格骄人。二话不说，解良当即带领村干部直奔赤峰，7天后就把84头黑驴赶回了阿令朝村。

由于几年不在家，解良的小孩学习成绩下滑了。他劝妻子指导孩子时要更专注，温柔的妻子发火了：“再怎么说，我还陪伴着孩子，你这个当爹的又做什么了？”对于城里的家，解良心生愧疚，只能回到村里的“家”平复心情，他有另一个“孩子”——阿令朝村。“如今的阿令朝村，集体经济正在快速增长，实现了‘耕者有其田，在者有其股’，每一位村民都平均拥有集体经济的股份，现在每股已经溢价到1万元。其中，石磨面粉和乡村胡油已经面市，拿到了第一笔销售回款15万元。”一向低调的解良难掩自豪，“我们统一注册了‘阿令朝’品牌，成立了察右中旗集体经济研究会，目前已有64位‘第一书记’集结到‘阿令朝’品牌麾下”。

让解良没想到的是，他驻村周期结束时，静悄悄的村里没有一人前来相送。回到机关才知道，5位村干部到自治区党史研究室来了，集体请求解良留下，并拿出了57位村民要求他留下来的请愿书。解良知道，请愿书上按下的满满一页红手印，都是他握过的那一双双长满老茧的手按下的。驻村3年多，多少委屈顷刻消融，解良的热泪头一回滚滚而下。

阿令朝村已经有36户贫困户彻底脱贫，全村人均收入也由3年前的2600元增长到4600元。“我不知啥时驻村结束，但我知道，这辈子，阿令朝村我是放不下了。”解良说。



解良（左一）考察村里的集体经济项目。（资料图片）

手艺人房州平：

影像·人物

用“千层底”走出精彩人生

春节临近，江苏海安县城乡的一些传统手艺人正抓紧制作各式布鞋，准备供应节日市场。手工布鞋就是人们常说的“千层底”。海安县民间有春节穿布鞋的习俗，寓意新年新鞋新气象。

手工布鞋以废旧棉布、棉线为原料，需要经过糊布骨、剪鞋样、纳鞋底、缝鞋帮、绱鞋、楦鞋等十几道工序。每双鞋的鞋底一般要粘二十几层布，纳制需消耗棉线二十余米，缝制1000多针。与做衣服相比，制鞋要精细得多，5毫米就是一个尺码，误差3毫米，鞋子就会太挤或者不跟脚，因而需要手艺人有娴熟技艺。

在海安县李堡镇菜市场一侧有个不起眼的布鞋小店，门口的台子上、屋里和墙上摆放了各种小巧玲珑的娃娃布鞋、时尚新潮女式方口鞋……今年56岁的房州平是这个小店的主人，他每天从早到晚，一针一线地缝制手工布鞋，这一做就是37年。

房州平是海安县李堡镇李堡村的普通农民。他自幼左腿患有小儿麻痹症，4级肢残，行走困难，为了生活，他克服重重困难，20岁开始拜师学习制作手工布鞋。

几十年来，房州平练就了一手制作手工布鞋的娴熟技艺。经他一针一线纳出的各式布鞋，吸引了来自四面八方的顾客，还远销至周边乡镇及上海、苏州、南通等城市。“靠着这些年卖布鞋的积蓄，我供孩子读完了大学，并成家立业。”房州平说。

向中林摄影报道

左图 房州平展示自己纳的“千层底”布鞋。

左图 房州平在加固布鞋。

右图 给布鞋钉鞋底。

本版编辑 许跃芝 梁剑箫