

## 春运人物

## 用我们的服务温暖您的旅途

## 最后一个春运

本报记者 吉蕾蕾 通讯员 孙丽萍

“过了今年春运我就退休了,今天我送您上车……”2018年春运,对于全国劳模、北京站客运员李素萍来说很特殊,这是她进入铁路工作30多年的最后一个春运。

今年55岁的共产党员李素萍,是北京站客运车间业务指导,她的“素萍服务组”是北京站客运服务的闪亮品牌。李素萍在北京站工作33年,从事重点服务工作28年。2015年荣获全国劳动模范称号。

28年来寒暑往、风雨无阻,李素萍推着轮椅走过了20万公里,推坏了142个轮椅,留下了腰椎间盘的伤痛。李素萍曾说:“工作虽然很辛苦,但我感到很幸福。我看到了残疾旅客需要我的关心和温暖。”4000多封表扬信和200多面锦旗,成为她28年来工作的最佳褒奖。

在“素萍服务组”狭小的候车室内,她接送过多名身患重病、绝症来北京求医的病人,主动为他们介绍医院,让他们燃起生命的希望;照顾过成百上千身患各种残疾的旅客,让他们得到真诚的尊重和慰藉;帮助过买完车票兜里只剩下几块钱的旅客,为他们买来食品,送来零用钱;连续几年资助在车站偶遇、家境贫寒仍顽强求学的大学生,直到其顺利毕业走上工作岗位。许多经常来北京求医的旅客和她成了朋友。记不清有多少次,在家休班的她,匆匆赶到车站接送那些病友介绍,特意打电话找她服务的患者和残疾旅客。

用李素萍的话说:“苦累是真的。往大里说,我是一名党员,一名客运员,为旅客服务是我的本分。往小里说,我在服务中体会到的一种真正的幸福。”被她帮助过的旅客说过最多的一句话是:“北京人真好,北京站真好,素萍大姐真好!”李素萍不仅代表着北京站,更代表了首都北京的形象。

“将旅客当成亲人对待,他们会感受到你的温暖”,这是李素萍常说的一句话。李素萍的真诚服务让很多旅客把她当成了他们的朋友、亲人。家住河北唐山的蒋大爷就是其中一位。有一年,李素萍在进站大厅遇到蒋大爷,见他拄着一根破棍子,几乎丧失走路的能力。在确定了蒋大爷是乘坐K27次列车回唐山后,李素萍推着轮椅把他送到“重点旅客服务室”,再端上一杯热水给他。聊天中得知蒋大爷曾是一位服刑犯人,在监狱蹲了20年,没有亲人问候过他。当李素萍用轮椅送大爷上车时,蒋大爷号啕大哭:“小李呀,多少年了,没有人看得起我,更别说送杯热水,你是这么多年来第一个问候我的人。如不嫌弃的话,以后咱们就是亲戚就是朋友!”回到家后,老人家特意送来一面锦旗,上面绣着“不是亲人,胜似亲人,赠北京站客运员李素萍”。

“可以说,北京站是中国社会的一个小小缩影。”李素萍说,30多年来,她很幸运能在客运员平凡的岗位上工作,透过铁路窗口见证了祖国日新月异的大发展。在为旅客服务过程中,收获了人与人之间的信任与尊重。

过了春节,李素萍就要光荣退休了。她说,“虽然我在服务岗位上就要退休了,但为人民服务的精神永远不会退休,我要坚守好最后一个春运。希望我的徒弟们在服务岗位上永远坚守好素萍服务组这一品牌”。



①郭娜陆地航空班的几位女站务员正在服务。(资料图片)

②韩城车站的客运员张海涛为旅客弹唱。韩二飞摄

③刘云正在指挥交通。(资料图片)

④李素萍(右)在为重点旅客服务。李溢春摄

## 亲情服务“零距离”

本报记者 宋美倩 通讯员 尹晓龙

“您好,这是我们车站送给您的新春‘福’字,希望您在新的一年里幸福满满。”2月7日,河北保定汽车总站迎来春运高峰。在熙熙攘攘的候车室里,该站郭娜陆地航空班的几位女站务员脚踏轮滑,为旅客们一一送上“福”字窗贴和红糖姜糖水。姑娘们希望在这里乘车的旅客能够从她们的服务中得到更多温情。

郭娜陆地航空班成立于2003年元旦,秉承航空式标准、零距离服务,推出“亲情化、规范化、标准化、精细化、精准化”服务方式,让乘坐汽车的旅客也享受到高品质航空式服务。15年来,这个班不断根据旅客需求改进服务,相继开通360°无盲点服务,设立困难旅客救助基金,推出“预约”服务,总结出特殊旅客“四个帮”、特色服务“五个一”、七彩课堂等多项服务内容,通过高品质服务使郭娜陆地航空班这一服务品牌深植于广大旅客心中。

汽车总站党总支副书记、郭娜陆地航空班班长郭娜介绍,过去汽车站给人的印象是亲情服务少,环境脏乱差,我们成立这个班组的目的是对照机场的服务环境,为旅客提供更为优质的服务。

郭娜说,陆地航空班成立以来的15年中,站里先后有30多人在班组工作过,每一名成员都为创新服务出过力。记者从她们工作室一本手册上发现,这个班组将过去简单的问询、导乘等服务细化为43大类、170项服务内容,其中包含哑语、提供哺乳等特色服务。

车站候车室有4000多平方米,步行走个来回要20多分钟,为了提高工作效率,陆地航空班就借鉴一些大餐厅服务员踩着轮滑送菜的做法,站务员们也都踩着轮滑为旅客服务。这一方式的改变,姑娘们会稍微省一些劲,但一天7小时的流动送水,来回差不多50趟,一天下来相当于滑了40公里。

在车站候车室的服务台上,有一个非常醒目的便签架,上面按照医院、学校、商场酒店等分类摆放着多张印有乘车方案的纸条,旅客拿着纸条需要去什么地方一目了然。一名站务员告诉记者:“为了方便旅客,娜姐在班组集思广益,将乘客经常询问的地和乘车班次、换乘路线等都清楚打印在纸条上,需要的旅客可以直接取走。”

保定汽车总站站长江彬说,大多数旅客在出行旅途中会感到孤独和枯燥。为解决这个问题,郭娜陆地航空班从心情安慰入手,为旅客打造不一样的候车生活,化解旅客烦闷的候车心情。她们选定场所,在重点旅客候车室开设“七彩旅途小课堂”,从旅途常识、美丽常识等7个主题准备讲解内容,由班组专人负责,提前一天交组长审核,通过后在次日上午9点为旅客讲解。自2014年5月4日开课以来,班组与旅客互动约1300余次,让旅客的候车生活变得多姿多彩。

除了满足旅客们的共性需求外,郭娜陆地航空班还针对旅客在候车和乘车过程中出现的突发状况,开展了一系列个性化服务。例如,成立“困难旅客救助基金”,爱心捐款近1.8万元,启用1.3万余元资金,救助困难旅客1400多人;开展电话预约,对特殊需求旅客实行接送、进站、购票、候车、乘车无缝对接服务;对重点旅客实行在册登记,对经常乘车的老年、残疾等旅客给予重点及全程看护,以确保行车安全。

2017年6月份的一天,刚刚下过雨,一位老人进入了郭娜的视线,他双手拄着木棍,挽着裤腿,站在售票大厅里左右张望。郭娜马上走近他,老人一双渴望的眼睛望着她,很难为情地对郭娜说:“姑娘,我想回家,可是我没钱了,你能帮帮我吗?”郭娜立即搀扶着老人来到服务台,交谈中得知他是望都人,这几天身体不舒服,他知道儿女们都忙,早上瞒着孩子们自己坐车来保定看病,可带的钱不富余,回去的路费也花完了。了解到老人的难处,郭娜和姐妹们启用“困难旅客救助基金”为老人买了票,并把他送上班车。

郭娜陆地航空班15年的亲情服务硕果累累,共为旅客做好事21000多件,为300多名走失的儿童找到父母,把200多名失忆老人送回家中,帮助旅客寻回失物21000余件,挽回经济损失折合人民币220万元,收到旅客表扬信2000余封。

## 火车站里那个“吉他手”

本报记者 齐慧 通讯员 于海

“黄河之水在这里流淌,司马迁曾在这里成长,在这里流传了太多的佳话……”歌声的响起和吉他的伴奏,打破了候车室里的嘈杂。下班后,张海涛拿起吉他来到候车室,炫起了他自创的《祖籍,陕西韩城县》。近百名旅客的目光望向他,一片宁静。

“唱得好!”人群中冒出一句赞美,可没有人知道演唱者就是韩城车站站务员张海涛。家住韩城本地的张海涛,对韩城的旅客有着不一样的亲切感,“为旅客解闷”这样的主意也只有他才想得出来。

韩城,司马迁故里,古称“龙门”,也是传说中大禹治水的地方,人们所说的“鲤鱼跳龙门”就是指这里。每年春运,韩城火车站里都是人山人海,有带着孩子来韩城看黄河的,也有当地人背着韩城特产回老家的,更有商贩扛着韩城特产——花椒到省城去做生意的。

“春运旅客多,我还得再多练几首歌。”张海涛一脸微笑地说。春运期间,火车站外冷内暖,大多外出返乡的旅客都早早地挤入候车室。张海涛深知这段候车时

间对于老百姓来说是一种“煎熬”。“唱歌就是帮他们打发时间,刚好我也爱好这个。”

“我见过他,在电视上。”一位本地老乡指着张海涛激动地说。原来张海涛曾参加过省市电视台的综艺选秀节目,上过电视。不仅如此,他的原创歌曲还被韩城市政府选为官方演出活动必选曲目,华谊兄弟文旅演艺总裁马克看了他的表演后感慨:“这是一位从生活中走出来的音乐青年。”“他就是我们车站的‘好声音’!”站长周归爽为他竖起大拇指。

在陕西渭北,老人们都把结婚后的女子称为“屋里人”,男子称为“外边人”,意味着男主外、女主内,但80后的张海涛却喜欢围着锅台转。爱做饭的张海涛在当地创办了“麻辣巴士”外卖品牌,入驻了美团外卖平台,并在西安钟楼商业圈附近开了分店,“豆皮腐竹双拼”“土豆莲菜双拼”“流汁宽粉”都是最受顾客欢迎的热销菜。

不仅爱唱歌,会做菜,这个“麻辣”小哥还特别乐于助人。春运期间,韩城各站工作繁忙,其中合阳北站最为特殊。合阳是个贫困

县,县城的学生、务工的百姓都喜欢坐票价相对便宜的火车出行,春运期间,车站客流就会急剧增加,有时这个四等小站的客流甚至比一等站的旅客还要多。为此,韩城车站每年都要调整人员到合阳北站,但大家都知道车站距离县城60多公里,周围一片荒凉,这个时候谁都不愿去。

出生农村的张海涛主动请命,他觉得在哪儿都是一个样。“哎,这不是韩城车站弹琴的那小伙子吗?”第一天上班,就有一位经常来往两地的旅客认出了他。

“阿姨,西韩线各个车站都归我们管,春运增派服务力量,我在这里帮班。送您一副春联,祝您节日快乐!”

“小朋友,别哭了,叔叔送你一个小贴画,跟着爸爸妈妈排队上车,好吗?”类似这样的话,张海涛一天要说上千遍,但他始终乐此不疲,用他的话说:“旅客出门图的是一个好心情。”

春节临近,一批又一批的旅客顺利安全地上车。车站里的光线将这位年轻人的青涩面孔照得格外动人。

## “云哥”的春运情结

本报记者 刘畅 通讯员 荣霞

2月5日,2018年春运第五天,也是四川省自贡市沿滩区交警大队邓关交警中队实施S206宋渡大桥至邓关老大桥路段单向交通管制的第一天。

“赶紧出发,设点分流车子。”忙碌了一上午的刘云匆忙吃完午饭,边奔向警车边招呼大家。“好的,云哥,马上就走。”交警们迅速分头上车赶往各自的执勤点。

2011年4月份,41岁的刘云从沿滩区交警大队秩序二中队调任邓关交警中队任中队长,至今已7年。“刘队长性格随和、处事公正,加之比我们稍大,大家都叫他‘云哥’。”邓关交警中队民警王旭舟说。

自从来到邓关交警中队,每年春运刘云和交警们坚持每天在岗,一直到春运结束,7年间从未间断。“云哥”的春运故事可不少。

素有“自贡南大门”之称的邓关镇是自贡南出北进的交通枢纽,过境车量日均达1.1万辆,春运期间更高达10万辆之多。从邓关大桥到老汽车站,场镇两端公路分别呈“T”字形和“Y”字形,每逢春运等节假日,这里是全市交通最拥堵地之一,改善道路交通的呼声不绝于耳。

经过观察和分析,刘云抓住富顺工业园区建成通车的契机,于2014年春运前制定了《春运期间邓关过境车辆限行确保道路交通安全畅通的措施》。“有的事情说起来容易做起来难。”刘云对实施这一新的保畅措施所遭遇的困难记忆犹新。

“这一措施得到了富顺县交警大队的全力支持,没想到部分客运企业和限行区域的一些群众对此不满意。原因是,如果绕行,客运企业将重新调整运行班次、线路、站点等,影响效益。居住在限行路段的群众则要开车绕行多花时间和多跑路。”在刘云看来,群众有怨言说明政策还没讲解到位。为此,他组织交警进企业、进社区,宣传、解释保畅措施的紧迫性、必要性,最终赢得了大家的支持。

2014年春运,邓关交警中队实施保畅措施后,车辆通行率提升了60%,拥堵不堪的局面得到很大改观。此后的2015年、2016年、2017年连续3年春运期间,邓关交警中队在实施保畅措施的基础上,对部分方案相继再调整与优化,通行能力得到进一步提升。“作为交警,为人民群众营造安全、畅通的

交通环境,是职责所在。”面对夸奖,刘云这样回答。

2016年正月初二,正在指挥春运交通的刘云接到大队紧急通知,载有一位生命垂危病人的“120”急救车被堵在邓关盐厂附近,急需交警开道护送病人到富顺一家医院抢救。“时间就是生命”,刘云当即告知在四川理工学院黄岭校区的执勤交警驾驶警用摩托车前往现场,同时与大队协作,通过电台、微信、短信等方式告知沿途司机为生命让行。在刘云的指挥下,交警驾驶摩托车开道用了不到8分钟就将救护车从堵点护送到宋渡大桥,为抢救病人赢得了宝贵时间。

2017年除夕,刘云把全队的警嫂请到中队,吃了一顿“团年夜饭”。“这是一顿特殊的年夜饭,目的是为了让我们在春运奋战在一线交警的同事们也能享受到和亲人的团聚。”沿滩区交警大队教导员龚盛告诉记者,邓关交警中队是辖区工作环境最辛苦、工作任务最繁重的中队,但在刘云带领下,全体民警、辅警不仅确保了辖区道路交通安全,得到了群众的肯定,更受到了省市公安机关的嘉奖。