上铁12306客服班长张青青——

真情服务 初心不改

经济日报·中国经济网记者　李治国

最美劳动者

上铁12306客服班长张青青在工作。（资料图片）

作为全国成立的首家铁路客服中心，上铁12306客服中心承担着长三角地区上海、江苏、浙江、安徽三省一市铁路客运咨询、求助和增值服务等业务。截至2019年1月22日，该中心22天累计受理电话呼入109.73万个，约占全国铁路受理求助电话的两成；人工受理服务52.3万个，接通率99.10%。其中，最高纪录为1月3日，当日电话呼入数达6.97万个，业务量较日常增加近50%。

春运期间，作为12306客服团队的一员，张青青不仅要在班长席处理客户服务平台接报的旅客投诉，话务席、质检席、遗失物品席、信息发布席同事转来的加急诉求也需要她快速拿出办理意见……只要旅客提出诉求，张青青便要将信息及时反映给相关部门，并在48小时内以短信通知或电话回访形式给予旅客答复，和团队里168名同事一起，守好各自1平方米的客服工作台，尽心为旅客排忧解难。

最多一天接500个电话，说到嗓子嘶哑

在1平方米左右的工作台上，摆着一部电话，一台电脑，配上纸笔、保温杯和常年随身携带的润喉糖，上铁12306客服班长张青青开始了一天的工作。

刚坐定，“丁零丁零”，桌上的电话就急促地响起来，张青青清了清嗓子，快速拿起电话。“你好，我有行李落车上了，快帮我找找。”电话那头的声音很是着急，张青青立即用纸笔记录好对方的乘车信息，确认无误后通过电脑系统将遗失物品工单反馈到列车长手中。不到半小时，旅客便收到了中心发来的遗失物品找回短信，放下心来，而张青青桌上的电话却一直响个不停。

2010年1月，即将从高校毕业的张青青陷入求职难的困境，几经波折，好不容易找到一份在火车票代售点当实习售票员的工作。同年2月份，上铁12306客服中心面向社会招聘，工作勤奋，口碑极好的张青青被推荐入职，当上了一名铁路客服代表。“你的工作是不是接接电话就可以了？很轻松嘛！”刚开始实习时，经常有熟人这样问她。“他们不知道，这工作看似简单，实际上有着不为人知的辛苦。”张青青说。

那时，12306客服中心刚刚成立，人员不到现在的一半，采取间休轮班制。当时，旅客拨打电话寻找遗失物品、投诉或是提出表扬，全靠一张张小纸条来记录，纸条统一回传到后台再分类解决。张青青清楚地记得那些日子，“最多一天接到过500个电话，连喝水的时间都没有，下班后耳朵还嗡嗡作响，嗓子也是哑的”。不仅如此，一天工作下来，那些用来记录旅客诉求的纸条能装满一麻袋，称一称有七八斤重。多年来，身边不少同事因为工作枯燥乏味又辛苦劳累先后辞职，人员换了一拨又一拨，但张青青咬牙坚持了下来，实习期间工作表现突出的她，在拿到毕业证后第一个被单位签约。

这些年，张青青几乎把整个客服中心的岗位干了个遍，对客服工作的每一个环节都了如指掌，就像是客服中心的“大管家”。“每次客服中心来了实习生，轮训到各个岗位上，有什么不明白的都来找张青青，青青呀，对这个工作思路清。”共事7年的宋佳佳这样评价张青青。工作不到两年，表现优异的张青青被提拔为客服中心班长。

不是没想过放弃，旅客是她的动力

每每看到女儿下班回家后累得不想说话，张青青的父母很心疼：“家里还在做小生意，你就回到我们身边跟着学一学，人也能轻松些。”父母轮番劝她回到浙江老家做生意。可是立志要在上海闯出一番事业的张青青不愿放弃，“我不想在父母身边当个长不大的孩子，相比安排好的人生，我想给自己更多的可能性”。抱着这样的态度，张青青在这个岗位上完成了结婚生子两件人生大事。虽然小夫妻新房购置在浙江老家，孩子也由在老家的父母代为照料，不能陪伴左右，但天性乐观的张青青认为，短暂的分离和吃点苦不算什么，她坚信，命运不会亏待勤奋的人。

然而，2015年的一场变故差点将她的梦想蓝图打得粉碎。在家帮她带孩子的母亲突感不适，经医院检查确诊为乳腺癌。这像晴天霹雳一般，让一向乐观的张青青有些难以招架，她想到了放弃，离职去照料母亲。这一次，她供职的团队站了出来，单位领导和同事在得知情况后，主动帮助协调，安排她“做一休一”，这样每到休息，她就可以照顾母亲。经过手术和康复治疗，母亲的病情稳定了下来，进入康复期后，她悬着的一颗心也终于放下来了。

工作中不仅有同事的鼎力支持，张青青追梦的动力更多来自于旅客的鼓励。刚参加工作时，一位陈姓女士在火车上丢了钱包，着急拨打12306寻求帮忙。“虽然钱包里钱的金额并不大，但里面一张年代久远的全家福照片可是宝贝。”陈女士回忆说。拿到客服人员的字条后，张青青发现提供的遗失物品参考地点并不明确：“旅客上车后去过不少地方，也弄不清楚物品放在了哪里。”她再打电话给陈女士帮助她回忆，并反复同现场取得联系，经过六轮查找，终于在一处车厢连接处找到了失物。陈女士深受感动，写来感谢信点名表扬工号9102的张青青。

如今，旅客打来的电话和公众留言中也常有对张青青和同事们的感谢。“不像服务窗口直接与旅客接触，我们是一群不露面的工作者，通过声音交流被旅客记得或是感谢，是对我们莫大的鼓舞，我们觉得这无名‘英雄’当得很是帅气。”张青青说。

工作越做越好，相信生活也会越来越甜

如今，已过而立之年的张青青，虽然和老公租住在上海杨浦区一所老式公房内，但小两口在浙江老家按揭买了自己的房子，每当两人回味起来都感觉生活“有了奔头和归宿”。

2015年，英语专业大专毕业的张青青参加单位青年英语大赛，却意外没有载誉而归，比赛中与其他选手之间的差距让张青青触动很大。次年3月份，张青青便开始利用业余时间攻读上海师范大学英语本科专业，并于2018年3月份完成深造，顺利通过各项考试拿到了学位证书和毕业证书。

工作9年间，张青青带领团队获得了上海市春运工作先进班组、全国质量信得过班组等荣誉。她个人也因为工作表现出色获得2017年春运先进个人荣誉。2018年是张青青收获的一年，业务纯熟的她获得了集团公司业务技能二等奖和2018年先进（生产）工作者称号。近几年，张青青虽然工作重心更多地向综合管理岗位转移，但她服务旅客的意识却丝毫没有懈怠。今年，为满足外籍旅客问询需求，上铁12306新增了英语客服专席，张青青的特长终于有了施展空间。

工作9年，除了结婚生子的那两年，张青青从未在家吃过一顿年夜饭，她的微信头像一直保留着这样一句话：“再成功也要低调，再不堪也要微笑，幸运会降临到有准备的人身上。”虽然张青青的人生经历里没有那些感天动地的事，但她踏实地把每一件简单的事做好做到极致，本身就是对生活的尊重。“如今的我还是当初那个追着梦想奔跑的女孩，即便再过10年，真情服务旅客的初心也不会有丝毫改变。”张青青说。

我奋斗 我幸福

周永忠：

一定将门上那块贫困牌抠下来

本报记者　王新伟

前不久，贵州毕节市大方县星宿乡松树村72岁的贫困户周永忠告诉记者：“3年前，我家被村里评为贫困户，我心里既感动又难过。当贫困户不光荣，政府不是摇钱树，我也不想当贫困户。”

2014年，松树村按照“四看法”标准，经群众评议，老周家被评为贫困户。“一看到自家门上新添了贫困户的小牌子，我心里就很难受，总觉得自己比别人矮一截。”老周说。

“家里实在太艰难了，什么倒霉事都遇上了……”老周叹气说，老伴在8年前意外摔断了腿骨，因家里穷，只能请村里的土医生用草药医治，到现在还要依靠拐杖走路。大儿媳妇4年前离家出走，儿子把两个年幼的孩子留下来，自己外出打工，因为不懂法，触犯了法律被判了刑。面对雪上加霜的打击和负担，翻着近3万元的欠账本，老周几近绝望。

2014年，老周家迎来了转机。按照精准扶贫政策，他家被纳入建档立卡因病致贫的贫困户，并纳入低保，基本生活有了保障，燃眉之急得到解决。

老周说：“现在国家政策这么好，要吃给吃，要穿给穿，什么都有保障，我们要懂得感恩，又有干部乡亲的帮助，所以不能坐当贫困户，要靠自己的双手苦干实干，尽早脱贫，给政府减轻负担。”

老周是这样说的，也是这样做的。成为贫困户的第一年，周永忠在政府的帮扶下，开始养猪。

第一年养了3头肥猪，卖了6000元；第二年养了4头肥猪，3头卖了8000元，1头用作自己过年吃；第三年投入8000元本金，养了14头肥猪和1头母猪，现在已经卖了2头收入5600元，其余价值3万元左右。同时，还养了两头水牛，价值近16000元。

老周还把自家3亩地按照每亩300元的价格流转给在当地种植魔芋的老板，自己空闲时也在魔芋基地务工，平均一年能赚到1万多元钱。

此外，周永忠家的土坯房也得到了国家危房改造项目支持，他又借了点钱，修起一幢共160平方米上下两层的黔西北民居。

两个孙子一分钱不用花被接到县城的恒大民族中学读书，老伴现在也能做点家务，老周家的日子也越过越好。

“加上修房子和给老婆子看病的钱，我家总共欠下8万元，现在已经还了5万元，还欠3万元，但也不用发愁。去年魔芋行情特别好，1亩魔芋能卖上万元，我决定今年也整几亩地学种魔芋。同时，扩大养殖规模，多增加收入，相信一定能把剩下的欠款还上。不出2019年，我肯定能把门上那块小牌子抠下来，把我家这个贫困户帽子摘掉。”

“今年是新中国成立70周年，活了72岁的我要用脱贫来为祖国庆祝，来感恩中国共产党。”周永忠说。

影像·人物

深山护林十八载

今年55岁的李清龙，是湖北襄阳市保康县官山林场麻坑林场护林员。2000年8月底，从店垭林站调入官山林场麻坑分场，李清龙一干就是18年。

巡山路途远，午饭是在树林里吃随身带的干粮。他通常一星期才能下山与家人团聚一次。18年来，李清龙穿烂了80多双解放鞋，跋涉逾36万公里，用坏了32把弯刀，所管辖的山林未发生一起火灾，未发生一起乱砍滥伐事件。

虽然百般艰辛，李清龙谈起工作时神情却异常坚定：“我既然选择了这份职业，就要一直干到退休为止，再苦再累也值得！”　陈泉霖摄影报道　（中经视觉）

2月22日，李清龙查看栽植的红豆杉树苗长势。

李清龙在巡山途中吃午饭，他的午饭是一袋方便面。

中铁十一局集团桥梁有限公司拉林铁路曲水分公司质检女工班：

四朵金花绽放新天路

本报记者　齐　慧

春节已经过去，拉林铁路项目部所在地天气开始好转，但想起家里的孩子，崔欣心里仍然酸酸的。为了工作，2月12日正月初八一早，她出发返回拉林铁路项目。为了防止儿子哭闹，她只能趁着儿子睡醒前离开，车子开动的那一刻，她眼里都是泪花。

与崔欣同样经历着家庭和工作两难抉择的，还有另外三位：周萍、张玉娟和严双燕。来自祖国各地的她们，有着共同的身份——都来自中铁十一局集团桥梁有限公司拉林铁路质检女工班。

拉林铁路是川藏铁路、滇藏铁路和甘藏铁路的共同路段，全长433千米，是国铁一级单线电气化快速铁路。中铁十一局集团桥梁有限公司拉林铁路曲水分公司，承担着该条线路442852根轨枕的预制任务。一根轨枕从原材料进场到成品轨枕出场，需要经过100多道检测，质检班4位女工承担着其中60%的检测工作。

2018年春节刚过，听说拉林铁路组建轨枕质检班，她们几人一起去找领导，报名要求上高原。“那可是青藏高原，你们女同志能行吗？”领导问。“女同志当然行！”她们据理力争：质检工作是女工的业务专长，女同志心细，最适合做质检。

带着这股子不服输的劲儿，姐妹4人远离家乡，告别亲人，如愿踏上去往西藏的“征途”。但是，青藏高原还是给她们来了个下马威。恶劣的自然环境，让她们全部出现了严重的高原反应。头晕目眩、胸闷气喘，走路像踩在棉花上，白天吃不下饭，夜里睡不着觉。

不仅环境差，工作量也是一大考验。质检女工班负责轨枕质量检验，一根2.5米长的轨枕，需要检测的点有70多个，近45万根轨枕，就是3000多万个检测点，每一个检测点都要眼看、手摸、卡尺量，任何一个瑕疵都不能放过。最精细的点误差要求控制在1.5毫米以内。

然而，她们并没有因此退却。为了保证每一根轨枕的质量，她们勤学苦练、潜心钻研。29岁的严双燕是班组中年纪最小的，在检测中要用遥控器操作5吨的吊车，把300公斤重的轨枕送到2米高的静载机上。体重不到100斤的她，初次看到眼前这堆“大家伙”，心里直犯怵。第一次独立操作，严双燕手心直冒汗，小心翼翼地拨动操作按钮，直到轨枕稳稳落在静载机上，她一颗悬着的心才终于落地，抹了一把额头上的汗乐呵呵地说：“我会了！我会了！”

长久的磨砺，她们晒出了“高原红”，磨成了“铁砂掌”，练就了“火眼金睛”。2018年6月9日，拉林铁路首根轨枕生产下线，拉林铁路轨枕生产正式步入正轨。她们爬上山头，看到一根根轨枕铺设得整齐划一，向着天际延展，四姐妹相拥而泣，整晚都难以入睡。

从6月9日第一根轨枕下线至12月1日停工，拉林铁路曲水分公司已生产129002根轨枕，出库合格率达百分之百。每一根出库的轨枕，都经过她们的严格查验。为此，她们被称作轨枕质量的“守护女神”。

由于工期紧、任务重，她们常常加班到深夜，工作时一站就是12个小时。加上高原氧气少、气候恶劣，她们体质逐渐变差，抵抗力也跟着减弱。一天，严双燕正做静载试验，突然浑身无力，感觉腰部阵阵酸痛，她强忍疼痛，直到轨枕送到试验机检验后才手撑着腰，慢慢挪到椅子上坐下来。就这样，她们同高原恶劣环境做着艰苦斗争。自进藏以来，她们平均每人瘦了十几斤，可没有一个人叫苦叫累。

看似坚韧无比的四朵金花，内心里却有着柔软的一面，除了同属“质检女工班”，她们还有“母亲”这重共同的身份。

孩子7个月的时候，崔欣与丈夫都去了湖北的项目工作，孩子一岁半时，小两口又来到更远的拉林铁路项目，几乎是在手机视频里看着孩子长大。2018年4月份，严双燕忍痛撇下从小带在身边的小女儿，毅然跟着丈夫上了西藏。周萍的女儿已经27岁，工作不错，但婚恋问题至今还未落定。张玉娟上了拉林铁路项目之后，孩子常常问她去哪里了，什么时候回来。张玉娟总是搪塞说：“儿子，妈妈在离天最近的地方修铁路，等修好了，妈妈就坐最快最快的火车回来看你！”

这四个来自天南地北的女人，因为孩子有了更多共同话题，也因为孩子多了一份坚强和动力，更因此多了一份互助和理解，班组也因此多了一份凝聚力。她们两两搭伙做事，总是相互帮衬，四个人经常同进同出，有同事甚至开玩笑说她们像“套娃”。因为表现突出，质检女工班曾先后获评中铁十一局集团桥梁（物资贸易）有限公司“感动桥梁（集体）”、中铁十一局集团有限公司“巾帼标兵岗”、鹰潭市“三八红旗集体”等多项荣誉称号。在这个雪山连绵、冰川纵横的地方，质检女工班征战高原的故事还在继续，她们用勤劳和朴实，奏响了“新天路”上的华美乐章。