温暖2022 我是辽宁人 ⑥

刘晓云获评2021“最美铁路人”称号

她的手机里存上百个“亲人”电话

休息时向聋哑学校教师请教学习哑语手势，向红十字会专业人员学习人工呼吸等急救技能……所有这些，她都是用来更好地服务旅客。她手机里存上百个帮助过的旅客电话，以过硬的业务本领和为旅客办实事的初心，带给旅客家一般的温暖。

1月16日，中共中央宣传部、中国国家铁路集团有限公司公开发布2021“最美铁路人”先进事迹。中国铁路沈阳局集团有限公司大连站客运车间值班站长刘晓云获此殊荣。她是今年辽宁省唯一一位获评2021“最美铁路人”称号的人员，也是2021年评选出的10位“最美铁路人”中唯一的女性。

今天，让我们走近“最美铁路人”刘晓云，聆听她感人至深、催人奋进的精彩故事。

摸索“六用”服务法 为旅客送去暖心服务

“旅客出门在外遇到困难，没有亲戚朋友肯定特别着急，这时候我们能帮一把就帮一把……”1月17日，刚在北京参加完2021年“最美铁路人”先进事迹评选的刘晓云回到了大连。“从昨晚到现在电话都被打爆了，之前帮助过的旅客在电视上看到我获奖的新闻后，纷纷向我祝贺。”

今年49岁的刘晓云，现任沈阳局集团公司大连站客运值班站长，是全国劳动模范吕玉霜的徒弟，主要负责解答旅客问询、重点帮扶等工作。在从事客运服务工作的27年里，她始终坚持把旅客的事当成自己的事，先后荣获全国劳动模范、全国优秀共产党员、“五一”劳动奖章、岗位学雷锋标兵，全国铁路劳动模范、火车头奖章，辽宁好人·时代楷模、辽宁省服务群众好党员等50多项荣誉称号。

刘晓云从小就养成了乐于助人的品质，“我爷爷、姥爷都是军人，父母也经常教导我要帮助身边有困难的人。”

刘晓云2003年6月来到大连站，当年，新的候车大厅正式启用，以全国劳模吕玉霜名字命名的“吕玉霜服务台”应运而生。31岁的刘晓云怀着一腔热情加入到核心群体中，主要服务重点旅客、解答旅客问询，这一干就是27年。

刚来到服务台时，刘晓云目睹了师傅吕玉霜“难不倒”的过硬技术和“问不恼”的服务风采，“那时候我特别佩服师傅，就立志拜师学习。”从那天起，她从最基本的《铁路旅客运输规程》《铁路旅客运输管理规则》《全国铁路示意图》学起，默写背诵，苦心钻研。根据师傅传授的经验和自身经验的积累，刘晓云总结摸索了一套“六用”服务法，即：巧用礼仪表达、熟用英语对话、通用哑语手势、活用人文地理常识、擅用常见疾病应急处置、妙用新媒体服务平台。这些服务方法一经推广，为旅客的出行提供了更加温馨的服务。

2022年1月16日，刘晓云（前排一）获得2021年“最美铁路人”称号。 本组图片由受访者供图

刘晓云(右)帮助行动不便的旅客进出站。

工作中的刘晓云。

手机里存着上百个“亲人”电话

“我把旅客当成自己的朋友，他们遇到困难了我得帮忙。”刘晓云是这样说的也是这样做的，她不仅有过硬的业务本领，还时刻急旅客之所急、想旅客之所想。

“大妹子，咱们素不相识，这些年却得了您的无私帮助，我们真是太幸运了。”家住大连旅顺口区向阳街83岁的李永军老人紧紧握着刘晓云的双手，眼含热泪哽咽着说道。

原来，李永军的儿子出生8个月时被重摔了一次，头部遭受重创，虽然保住了命，但因脑部积血严重，导致语言残疾、肢体残疾和智力残疾。有一次，李永军前往北京给儿子看病时，从好心人那里获悉刘晓云的电话。得知此事的刘晓云自发组织出动车辆去接老人的儿子，进站、候车、检票、上车全程提供无微不至的服务。为了帮助这个不幸的家庭，刘晓云经常与其联系，同时发动身边的力量，开展系列“爱心捐助”活动，给他们提供一些力所能及的帮助。

像李永军这些“亲人”的电话，刘晓云手机里存着上百个，他们都是刘晓云服务过的重点旅客。

增加进站绿色通道等 让旅客出行更顺畅

“在家千日好，出门一日难。”刘晓云说，旅客出行遇到困难时，要有百问不厌的耐心、和颜悦色的态度，最大程度给他们安慰。

刘晓云回忆，师傅退休后，她接过“接力棒”，当时与6名徒弟形成了7人服务队伍。“如今，这个队伍又扩大了，2021年改名‘馨驰半岛’服务团队，截至目前，团队已达33人，服务旅客近万人。”

在刘晓云的带动下，服务台的工作人员都充满了干劲，她们自发组建了“刘晓云服务研讨组”，开展征集旅客意见、看齐先进行业、研讨服务案例、培育客运骨干、共建优质品牌等活动，并先后推出了舒适乘车按摩操、重点旅客服务预约卡、服务地图等特色服务。

2022年春运，受疫情影响，旅客出行存在较大的不确定性。“‘馨驰半岛’服务团队除了当好旅客出行参谋、为重点旅客做好全程对接服务外，还要做好疫情防控方面的工作，确保旅客平安健康出行。我们在进站口、服务台准备了防疫物资，增加进站绿色通道数量，推广无接触式自助服务。针对老年人、脱网旅客等群体，在售票厅、服务台安排‘馨驰半岛’服务团队人员进行引导，还在服务台增设了现金售票专口，方便旅客购买车票。”

便民举措的推出加上个性化的服务，让旅客在回家的路上更顺畅、更温暖、更美好。

对话**刘晓云**

把旅客当成朋友 他们有困难我伸援手

辽沈晚报记者：帮助旅客这么多年，怎么坚持下来的？

刘晓云：把旅客当成自己的朋友或者亲人，他们遇到困难时，我们应该帮一把，这样设身处地地为旅客着想，自然也能得到他们的信任。看到他们的困难解决了，我也收获了快乐。

辽沈晚报记者：这些年，一心扑在工作上，家人理解吗？

刘晓云：平时照顾儿子的任务都落在了老人和我爱人身上，他们非常支持我的工作，尤其寒暑假和春节期间，正是铁路最忙的时候，家里的大事小情他们基本上不让我做。儿子从小学到高中，我只参加过他的3次家长会。

辽沈晚报记者：儿子怎么看待您的工作？

刘晓云：儿子小的时候，还让我陪他玩陪他旅游，很多时候我都答应他了，但工作上有事我又食言了，从小学3年级开始他基本不再提类似的要求了。现在他读高中了，假期到车站做志愿者，也体会到我工作的辛苦，越来越认可我的选择。有时我们会一起看旅客发过来的祝贺信息等。

辽沈晚报记者 胡月梅

我省将推出2022年非遗迎新春展示展演系列活动

线上赏非遗作品看展演 六大项活动与您云相约

线上赏非遗作品，看非遗展演。我省将在春节期间推出“我们的中国梦 文化进万家”——2022年辽宁非遗迎新春展示展演系列活动，与市民云相约，过一个有非遗相伴的文化年、幸福年。

记者从辽宁省文化遗产保护中心了解到，本次系列活动由辽宁省文化演艺集团（辽宁省公共文化服务中心）主办，辽宁省文化遗产保护中心策划承办。包括“辽宁好非遗”新春云市集、“盛世梨园美”传统戏曲流派名家演唱会、“我们的节日·春节”专家讲座、“辽海情韵”精品非遗节目展播、“迎冬奥 贺新春”辽宁非遗线上作品展、“文化进万家”视频直播家乡年六项内容。

“辽宁好非遗”新春云市集，将在线上开集迎客，届时将展示全省数十个非遗项目多件非遗优秀作品及产品，以“新年礼”“年味道”为主题，展示好看、好吃、好玩的辽宁好非遗，云市集计划于1月21日、26日在线上推出；“我们的节日·春节”专家讲座活动，邀请民俗专家以及李氏糖人、沈阳东陵满族民间故事等非遗项目传承人做客“辽宁文化遗产”直播间，围绕“我们的节日”共话春节，回忆和讲述春节的习俗、传统、寓意，增进人们对于传统节日的认识和了解；“辽海情韵”精品非遗节目展播将全面梳理近年来非遗展演的视频资源，精心挑选出传统戏剧、曲艺、传统音乐、传统舞蹈等优秀的非遗节目，并邀请专业的导演重新编排一台浓缩非遗精彩、突出辽宁地域文化特色的非遗精品展演，在全面展现我省非遗保护丰硕成果的同时，让广大观众充分感受和领略东北黑土地的年俗文化和地域风情；“迎冬奥 贺新春”辽宁非遗线上作品展将围绕着“弘扬奥林匹克精神、展现中华文化内涵、展示冰雪运动魅力”等主题，征集来自传统美术、传统技艺等类别的剪纸、面塑、泥塑、雕刻、绘画等优秀非遗作品，旨在用精湛的非遗技艺为北京冬奥会加油、为中国奥运健儿鼓劲、为新春佳节祝福。

活动具体时间安排和参与方式等信息可通过关注辽宁省文化遗产保护中心官方微信了解。

辽沈晚报记者 朱柏玲