

51岁的她坚守铁路服务一线28年

帮助旅客 她日行2万余步

帮旅客乘降、解答旅客问询,处置突发情况、维持检票口秩序;业余时间学习哑语,学习人工呼吸急救技能……在占地面积3万平方米的大连站,她每天的足迹遍布各个角落……她就是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,也是全国岗位学雷锋标兵,51岁的她坚守在铁路服务一线28年、服务旅客120余万人次,把温馨的服务、温和的笑容变成了一抹温暖的“铁路蓝”。

每天在旅客中
寻找需要帮助的人

“大姨,您这个是在第二检票口,饮水机处这边走……”2月20日上午7点20

分左右,刘晓云已经开始了一天的忙碌,每天她都提前半个小时到车站,“早晨7点半到8点半、上午10点半到12点、下午1点半到3点半是旅客乘车高峰时段,也是我们最忙的时候,所以我每天都早来一会儿,给有需要的旅客提供帮助。”刘晓云一边说着,一边在候车大厅内寻找需要帮助的人。

看到有拎包吃力的她上前搭把手,看到有带孩子的她提醒看护好孩子,为了让旅客感受更多温暖,她从不坐等旅客上门求助,而是主动寻找需要帮助的人。同事都说她是个“闲”不住的人,每个班,她都要在候车室、站台上穿行2万多步。

刘晓云帮助过的旅客不计其数。去年冬天的一个雪天,她和同事正在除雪,

突然听到一名小女孩的哭声。原来,女孩和妈妈上火车时走散了。“她能记住妈妈的手机号码,我们很快联系上了她妈妈,告诉她在沈阳北站下车等待孩子,我们帮助孩子乘坐下一趟车将其安全护送到沈阳北站,最后母女顺利团聚。”

这只是刘晓云帮助过的旅客之一,在她眼里,每一件看似简单又琐碎的工作,都要靠细致和真心去完成。刘晓云一直不断学习各种技能,比如自学哑语、英语、心理学等。她还在工作中还摸索总结出一套“六用”服务法: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,善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,就得到了同事和旅客的认同。



开往春天的
雷锋号



辽沈晚报

2023.3.3

星期五

编辑 黄雪娟

美编 丁锐

T06

第三批全国岗位学雷锋标兵
刘晓云 沈阳铁路局大连站
客运员



刘晓云帮助夏令营的小旅客乘车。

受访者供图

坚守一线 给旅客家一般的温暖

记者:坚持多年真情服务旅客
是怎么做到的?

刘晓云:在我很小的时候,父母就经常给我讲雷锋的故事,他们还教导我要帮助身边有困难的人,平时他们遇到有需要帮助的人也会伸出援手,家人给我树立了榜样,所以我也一直用实际行动践行雷锋精神,将助人为乐的精神发扬光大。

记者:服务旅客最大的收获是
什么?

刘晓云:是快乐吧。我把旅客当成自己的朋友或者亲人,他们遇到困难时,我就尽力帮一把,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。

记者:在服务旅客这方面未来
有什么打算?

刘晓云:在我工作的这些年,也时常遇到各种各样的突发状况,今年准备开展一些应急救护培训,全方位做好服务旅客这项工作。作为一名铁路人,我一定会继续坚守在岗位上,带给旅客家一般的温暖。

她手机里
存着上百名旅客电话

“我把旅客当成朋友,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。

“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。”家住大连旅顺口区的李永军老人眼含热泪激动地说。原来,李永军的儿子出生8个月时摔过一次,头部遭受重创,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,李永军准备从大连乘坐火车前往北京给儿子看病,为了旅途顺利,他特意要来刘晓云的电话。得知此事的刘晓云自发组织车辆去接这对父子,全程提供无微不至的服务,直到现在,李永军和儿子每次去北京做

检查,刘晓云和团队工作人员都为其提供帮助,她还发动身边人,用一系列的“爱心捐助”帮助这对父子。

如今,刘晓云的手机里存着上百个像李永军这样的“亲情号码”,而这些人都是刘晓云服务过的“重点旅客”。

在铁路系统,重点旅客指的是“老、幼、病、残、孕”旅客。1995年,刘晓云参加工作;2003年8月,31岁的她加入大连站以全国劳模吕玉霜名字命名的“吕玉霜服务台”,开始服务重点旅客。从此,她的“亲人”就多了起来。“遇到天气变化或者过节时,他们就会给我发一些祝福或提醒的信息,这时候我感觉所有的付出都是值得的。”

团队成立一年多
服务旅客2万余人次

“在售票厅有专人引导,在服务台有现金售票专口,老年人和脱网旅客也可以打电话提前预约全程帮办的服务。”刘晓云说,所有这些都是让旅客回家的路上更顺畅、更方便。2021年,大连站又成立了由刘晓云带领的“馨驰半岛”服务团队。在刘晓云的带领和努力下,团队先后获得全国“工人先锋号”等多项荣誉称号。“截至目前,团队中一共16人,其中14人是党员,一年多的时间累计服务旅客2万余人次。”刘晓云说。

一次,一位外籍老人来大连寻亲,五

六天过去了还没找到自己的亲人,而且又不慎将护照弄丢了,不会说中文的他一时不知所措。刘晓云得知后先通过有关部门帮助老人联系上家人,之后又帮他购买车票,助其顺利返回。

从事客运服务工作28年来,刘晓云的无私奉献、大爱无疆的服务,赢得旅客的无数赞誉,也为她带来一串沉甸甸的荣誉。20多年来,她历获辽宁好人·时代楷模、全国岗位学雷锋标兵、全国劳动模范、全国模范退役军人及最美铁路人等多项荣誉称号。

辽沈晚报记者 胡月梅



辽宁省共有
13名全国
岗位学雷锋标兵

2015年至2022年,共有7批和350名全国岗位学雷锋标兵榜上有名,其中辽宁省共有13名全国岗位学雷锋标兵光荣上榜。

在辽宁省上榜的标兵中,有依托连锁修脚店组建志愿服务队,定期到当地社区、养老院、环卫所义务服务的“80后”修脚师、大连市西岗区朋朋修脚店经理高广东;有多年来走访慰问困难家庭、养老院,捐款捐物十多万元,同时爱岗敬业、精钻细研,被誉为朝阳市区排水管线“活地图”的朝阳市城区民用排污管理中心主任王玉柱;有坚守铁路服务一线27年、服务旅客120余万人次,把温馨服务、温和笑容变成了一抹温暖“铁路蓝”的沈阳铁路局大连站客运员刘晓云……

如今,又是“3·5”学雷锋日即将到来之时。在孕育了雷锋精神的辽沈大地上,越来越多人加入学习、弘扬雷锋精神的行列中,我们相信,雷锋精神必将历久而弥新,不断焕发出更加旺盛的青春与活力!



插图/王晨同