



9月22日,中秋假期前,成都东站内早已人潮涌动。一对拖着行李的老人踟蹰在车站的滚动大屏下,他们反复看着手机页面,念叨着一串数字。

“有什么问题不清楚吗?”王蕊佳接过老人的手机,那是一张订票截图,有时间、地点、动车班次……

“是不知道检票口吧?来,我带你们去。”作为成都东站游佳服务岗客运员,王蕊佳和同事每天面对的都是这样看似琐碎的小事:找不到检票口急得满头大汗的旅客、不会操作身份证过闸机的老人、需要轮椅推上动车的残疾人……

但这位刚刚入职两个月的“00后”女孩很喜欢这份工作,她觉得自己像是“短暂旅途上的摆渡人”。在这个西南地区客流最大的铁路枢纽、千万次这样短暂的擦肩而过中,就有她想要的——“真正帮助到别人的快乐”。

1

老人、孩子、残疾人……
“需要帮助的都是重点旅客”

在成都东站,每个人都有关于抵达的讲述,

一位85岁的老人,需要在上一趟动车到站后,半小时内换乘下一趟。看似时间充裕,但行动缓慢的他要横穿整个车站,才能到下一程的检票口。

另一位盲人女士走路倒是利索,但她的换乘时间只有13分钟,这意味着从上一趟车到站后,她要立刻跑向已经开始检票的下一趟列车,不能浪费一点时间。

还有坐着轮椅的阿姨,需要到站后有人帮助推她出站,去乘坐地铁;带着老人和孩子的妈妈,提着大包小包,需要将她们送上动车……

——他们都是成都东站的重点旅客,也是王蕊佳和同事重点服务的对象。

“以前我根本没有意识到,原来身边有这么多人出行不便需要帮助。”王蕊佳觉得,这份工作让她重新认识了身处的世界。

在搀扶着老人慢慢走到下一趟车检票口的路上,她知道了老爷爷是新中国成立后较早一批的大学生,他的青春都奉献给了祖国建设;在送盲人女士站内换乘时,两人没时间说话,但对方会放心将手交给她,让她做自己的眼睛;还有坐着轮椅的阿姨,刚刚去西安旅游回来,很不好意思地说着自己没忍住大包小包买了一堆土特产……

“出行不便,需要帮助的都是我们的重点旅客。”一趟趟往返,王蕊佳的背已经汗湿。在帮那位扶老携幼的妈妈上车时,她背了一袋行李,推着老人,穿过候车大厅、走过长长的通道。

这趟列车的停靠时间短,她和列车乘务员交接后,又给这位妈妈反复



▲ 9月22日,旅客杨秀源取回遗失在动车上的身份证,王蕊佳为她 and 列车长拍照。李佳雨 摄



▲ 王蕊佳是成都东站游佳服务岗的客运员。李佳雨 摄

强调到站后的注意事项,终于赶在关门前的最后一刻下车,“这种要抓紧时间,没来得及下车,就只有坐到下一站再回来,会耽误事。”

时间,是客运员们要时刻谨记的。

在成都东站另一边,王蕊佳的同事也正满头大汗。原本定好在北入站口碰头的盲人旅客,被司机送到了另一个进站口。旅客无法说出所处的位置和周围的环境,于是,这位客运员只有一个一个进站口寻找,终于在发车前将旅客送到座位上。

“春运时,我一天最多接送了200多位重点旅客。”年轻的客运员自豪地说。

2

这里的大小事
都承载着顺利抵达的期待

10月1日,国庆假期首日,成都东站发送旅客48.8万人次,刷新今年“五一”假期首日46.2万人次的历史最高纪录。



▲ 10月1日,成都东站发送旅客48.8万人次。国铁成都局成都车站供图

身处其中,王蕊佳和同事的工作更多时候都是细碎的。问路咨询的、寻找失物的、错过改签的……旅客一拨接一拨,将服务台围得严严实实。

“真就是忙完你的忙我的。”王蕊佳笑道,例如“改签直走到头右转”这一句话,他们在一天里都会重复说上百遍。

但相比之下,她更愿意一直处理这样看似琐碎的问询,“不想有突发。”结果她话音刚落,就有旅客来到服务台,慌张地说:“我们那边有一位女生突然很不舒服,面色苍白。”

接下来的时间,仿佛被按下了快进键。

客运员们迅速行动。有人立刻拨打120急救电话,简要说明旅客情况,并将急救车地点定位到出站口;有人打开出站“绿色通道”,做好医务工作者引导工作;还有人帮助旅客做好登记,完成退票。

王蕊佳第一时间推来担架,在需要将旅客抬起时,令人感动的一幕出现了。坐在附近的男士都自发站起来帮忙。最终,在每个岗位的顺畅联动下,10分钟内便将旅客安全快速送至救护车上,赢得了宝贵的救治时间。

“我说不想有突发,就是因为会揪心,我们更希望每位旅客都能平安健康地抵达。”王蕊佳觉得,客运员面对的每件事,无论大小,都承载着顺利抵达的期待,所以,每一件事都需要用心

对待。

“我可太感谢他们了。”匆匆赶到成都东站的杨秀源是喜悦的,因为在列车员和客运员的帮助下,她遗失在动车上的身份证很快就被找到了。

“一张小小的身份证失而复得,真切感受到铁路工作人员认真负责的服务,于细微处看见时代发展,体会民生温度。”这位热情的女士不仅将这段经历发到了网上,还专门制作了一面锦旗,锦旗上用大大的字写着:“高铁服务有温度、履职尽责显初心。”

3

最大的鼓励
是人与人之间最真挚的交流

“这样的时刻,真就是对我们最大的鼓励。”王蕊佳记得,曾经有一位年纪很大的老兵爷爷,在动车到站后一直拉着列车长的手一个劲儿说着谢谢。王蕊佳将他送出站打到车后,老兵爷爷不仅一路对她说“多亏有你”,最后还一起合影。

“当时我蛮开心的,真就是那种人与人之间最真挚的交流。”这不是王蕊佳的第一份工作,但她觉得,她好像在这里找到了自己一直在找寻的东西,那些关于去真正帮助到别人或者是人和人之间理解信任的美好。

这种美好,也包括她所在的团队。

“我们服务台更像是一片树叶的脉络,会去串联到各个岗位,把大家能够更紧密地结合起来,让需要帮助的人能够去到一个合适的地方得到帮助。”在这样的团队中,王蕊佳从前辈身上学到了,推轮椅要慢,刹车要刹牢;跟盲人说话别提“眼睛”,就问方不方便……对此,她概括为,就是用最柔软的角度去看待身边的人和事。

当然,最好的学习就是实践。

尽管才入职两个月,但王蕊佳已经发现,客运员的工作,一半是体力,一半是眼力与耐心。哪怕是同一件事,不同的伙伴也有细微差别。比如在接工单时,她觉得自己的礼貌用语有点冗杂,“我会说,你好,这里是成都东站,看到你什么时候坐的什么车。”

但是更有经验的客运员会直接切入主题,是哪一趟车,预约的重点旅客服务,需要什么帮助。

“我就在想,会不会我的前缀过长,没有直接说重点,旅客会当作诈骗电话挂掉了。”王蕊佳越来越觉得,她需要根据自己的性格特点,摸索优化出更好服务的工作形式,而这样的摸索让她乐在其中。

如今,这位年轻的女孩时常想起曾看过一部电影,主角在滞留于机场的9个月里,和那里的人们产生的故事。电影的名字叫《幸福终点站》,而王蕊佳觉得,自己就身处一个幸福枢纽站,尽管旅客赶路脚步匆匆,很少留意他们。

但她相信,就是那一句句提醒、一次次帮助,让经过这里的每一次抵达,始终充满温度。

记者 杜江茜 曹菲 李佳雨
华西都市报封面新闻