



■ 行进中国·精彩故事 特别策划

春运中的春运人 (2)

广铁集团
客服代表

一天接上百个电话 却无法给家人买一张票

每年春节前后,面对不断改写的客流高峰,有太多不同岗位的铁路职工不分昼夜,不论东西南北,不畏风雪严寒,连轴转地忙碌在春运的最前线。无论是电话客服、车站值班员、列车员,还是首当其冲的售票员们……始终在铁路这台全天候运转的大联动机上一刻不停地坚守着、奉献着。对他们的辛苦付出,我们每一位正归心似箭地赶回家、赶回去上班的乘客,都应该由衷地致以敬意,给予他们更多理解、更多尊重、更多支持和更多配合。

“滴滴嗒嗒”的键盘声和低声柔和的应答声交相呼应,这是铁路春运中特有的声音。每天近2万个电话,汇集在广铁集团12306客运客服中心。232名客服代表每天都在用心倾听旅客们的酸甜苦辣,并送上温暖的帮助,真可谓“哭声骂声欢笑声声声入耳,大事小事寻常事事上心”。

大年初一上午,广铁客服代表座席上突然冲出一个身影一路向洗手间奔去,并伴着一阵压抑不住的哭泣声。原来是小陈。这个20岁的小姑娘平时总是笑眯眯的,今天怎么了?记者了解到,小陈刚刚接到在东莞打工的父亲打来的电话,要她买一张当天回家的票。小陈说她也买不到票。父亲“唉”了一声,挂了电话。自春运以来,小陈每天从早忙到晚,跑步上厕所,接上百个电话,协助无数旅客买票,却不能帮自己父亲买一张票。集团没有内部绿色通道帮职工家属订票。她的父亲抢不到票,大年初一还在东莞。想到这些,小陈感到委屈,不禁涌出泪水。

与此同时,客服代表江丹妮却沉浸在幸福之中。这一天她接到一位老太太打来的求助电话,回答完后不小心咳嗽了两声,老太太说了一句:“多喝热水哦!”客服每天接到的电话中八成以上是挨骂的,春运期间尤其如此。这可以说是一个最委屈的岗位。因此,丹妮说,下班路上,一想到老太太的“多喝热水哦”,心里就暖烘烘的,于是她掏出手机把这个故事发在了微信朋友圈里。



■ 广铁集团客运客服中心员工正在接听电话

单位供图

微信发出后,回复众多。丹妮动情地说:“虽然这个岗位很累,但如果可以帮到更多的人,我想我们会得到很多快乐。小伙伴们,加油!”

大年二十九,在深圳跑销售的许先生在朋友圈里发了这样一句话:“不只是一句谢谢,武广高铁广州站和长沙站的各位,用心的帮助、贴心的服务。高铁的帮扶服务,应该让更多的人知道。真心赞,暖人心,正能量。也希望爸爸能早日康复。”彼时,他刚做完重大手术的父亲已经在广州南站工作人员的帮助下,平安地乘坐广州南开往北京西站的G70次列车踏上了回家之路。

许先生是广铁集团2014年1月开通12306特殊重点旅客预约服务以来,得到帮助的第500位旅客。广铁管内已有广州站等8个车站率先开通了此项服务,所有行动不便、或靠辅助器具才能行动的特殊重点旅客,都可以拨打12306预约服务。许先生抱着试试的心态,拨打了12306客服热线:“没想到客服人员说我家爸不仅可以坐高铁,还能帮我们登记办理特殊重点旅客预约进站服务。而且到长沙南站后,那边也会安排我家爸从绿色通道顺利出站。”“真是太感谢了,铁路有这项服务,应该加大宣传,让所有人都知道,这样能帮助更多异地就医的旅客!”

铁路“帮女郎”:

金嗓子喉宝、毛巾、膏药是工作三宝

“K325在哪候车呀?”“母婴候车室怎么走?”大年初六,正逢客流返程高峰期。在湖南衡阳火车站广场上,“雁之情”服务台人头攒动,前来咨询的旅客络绎不绝。不到10分钟,“帮女郎”姚佳慧就已经回答旅客近100个问题,送走一拨又一拨咨询者。记者见到姚佳慧,已接近下班时间,她说,今天接待旅客近3000名,嗓子疼了,就含片金嗓子喉宝。

衡阳作为湖南省的重要劳务输出地区,每年春运都要发送外出务工人员超过100万。“今年春运,我们组织车间10名女同志成立‘帮女郎’团队,通过开展信息咨询、候车引导、提携行李等便民服务,进一步方便旅客出行。”衡阳站行包车间党支部书记苏中说。

当日17时20分,旅客刘海林带着一大一小两包行李,推着80多岁高位截肢的母亲吃力地向进站口走来。“帮女郎”王惠兰和李贤发现后,立刻迎了上去。两人二话

没说,接过刘海林的行李,小心翼翼地推着轮椅,护送母子俩从车站绿色通道进站。

“大爷,我们帮您提吧!”跑回来刚坐下,看到一名行动不便的老大爷,她们俩立马又热情地迎了上去。虽然气温较低,冷风刺骨,但不一会儿功夫,她们的头上就冒出热气,汗水多次湿透了衣服也来不及停歇一分钟。“每天我都会带一条干毛巾在身上,背上湿了就拿出来擦擦,没多久毛巾都能拧出水来。”李贤说。

“帮女郎”把旅客的行李从衡阳火车站广场送上车,往返有1.2公里路程。春运客流高峰期,“帮女郎”队员每人每天要走30个来回,运送行李超过1000公斤。脚和肩膀肿了,她们就简单地用膏药贴一下。

“如今,金嗓子喉宝、毛巾、膏药已经成为我们的工作三宝。”李贤笑着说。

据统计,春运以来,“帮女郎”团队已服务重点旅客2800多人次,接受旅客咨询12000余人次,受到广大旅客的一致好评。



■ “帮女郎”送旅客进站

单位供图

策划统筹:

本报记者 詹船海

执行:

本报记者 黄细英 许接英

詹船海

通讯员 李运花 刘雯

刘伟 莫平