



## 奖章背后的故事

在北京西站036候车室，总能见到王琳娜行色匆匆地奔走于候车室的各个角落，为旅客提供服务。别看她身高只有一米六，愣是一不留神就会把我这个一米八大个的男人甩在后边。不过，来到乘客的面前她会自然而然地放缓自己，亲切地询问旅客的各种需求。从2002年开始担任北京西站036候车室的客运值班员以来，王琳娜已经记不清自己服务过多少乘客，但由于工作出色，曾获铁道部青年服务标兵、北京市三八红旗奖章、首都劳动奖章、全国五一劳动奖章等多项荣誉称号的她却被广大旅客牢牢地记在了心里。

### 加入光荣班组 立志把乘客当亲人服务

记者初次见到王琳娜还是在暑运期间，由于天气闷热，北京西站为乘客提供了免费的绿豆汤服务。当时在036候车室王琳娜不断穿梭于乘客之间询问并帮助重点旅客接打绿豆汤的情景仍浮现在记者脑海里。

近日，记者又来到北京西站，对她进行了采访。“怎样看待自己的工作呢？”面对记者的提问，王琳娜沉思片刻笑着答：“应该就是传承‘036’服务精神视为光荣使命吧。”

据了解，北京西站036候车室是专门为老幼病残孕等重点旅客而设立的。而关于036候车室还有一个有趣的故事，在上世纪70年代的北京北站，由于客运员李淑珍在该站为南来北往的旅客提供热心服务，赢得了旅客的认可和赞誉，所以该站便以她的胸牌号码“036”命名了这个候车室，036候车室自此便在京城传开美名。

偏偏就有人不信邪，一位上岁数的老大爷听说036候车室服务特别好，便专程上门找茬。他在候车室的各个岗位上都以各种问题刁难客运员，想试一试036候车室的服务到底怎么样。但不管在哪个岗位上所接受的服务都能让他认可，最后这位“无计可施”的老人来到到值班站长台对

- 她的团队让专门挑刺的乘客最终变表扬
- 她的服务换来数不尽的乘客亲笔感谢信
- 她的重点乘客登记簿详细记载乘客需求
- 她的心令团队新人敬佩不已团结一心
- 她就是北京西站036候车室的客运值班员、全国五一劳动奖章获得者——

## 王琳娜：分类记录乘客需求

# 帮助弱势乘客实现无障碍上车

□本报记者 于彧/文 陈艺/摄



王琳娜在帮助残疾乘客

候车室提出表扬，他觉得036候车室的客运员们第一是问不倒，第二便是每个岗位上的客运员服务态度都一样好。

现如今，036候车室早已从北京北站搬到北京西站，并成为了北京铁路局客运服务打造的一个熠熠生辉的服务品牌。“从最初的每班3名客运员，到现今的11名客运员，不变的是我们把旅客当做亲人一样去服务，我们要像接力一样，永不停步，将‘036’的温暖传递到旅客心中。”王琳娜说。

### 关爱弱势乘客 收到多封亲笔感谢信

下夜班后，虽然难掩一脸倦容，但王琳娜还是兴致勃勃地给

推送轮椅，“赶上客流量大的时候，用轮椅接送的乘客会比较多，送一名乘客上台站时间可能会比较短，但是我们会提供网上预约接站服务，这样我们就需要到站台把旅客送到出租站，用的时间就会很长，可能需要四五十分钟为一名乘客服务，所以我们必须尽量加快自己工作的节奏。”

在工作中，王琳娜不断提升着自己的业务素质，真正做到与旅客换位思考，站在旅客的角度考虑问题。比如说对待行动不便的旅客，对方提出想从中铺换到下铺，在以前我们可能也就是送上车跟车长嘱咐一下，因为这并不属于我们的职责范围内，但是现在我想如果我是一名行动不便的乘客，上中铺确实很难，这样我们就会在车上跟其他旅客进行协调，尽量帮助乘客，你去帮了乘客，乘客一定会非常感谢你。”

正如王琳娜所言，一位曾受到她悉心照顾的老人从深圳寄来了一封情真意切的亲笔感谢信，信中写道：“作为一个残疾老人，在有生之年能得到如此关怀，我感到非常幸福。我不会说好听的话，只想说王琳娜的笑容是我见过的最美丽的笑容，我要再对她说声谢谢！”像这样的感谢信远远不止一封。

目前，036候车室细心服务的理念辐射到了全站，036候车室已从最开始单纯的候车室，发展到售票厅、行李房、验票区爱心通道、爱心服务台等站内的各个角落都能看到036服务岗。有困难需要帮助的旅客，只要一进门就可以体验到爱心服务，通过无障碍通道到达候车室再经由客运员将旅客送上站台并顺利乘车，从门口到上车都能受到一条

龙式的优质服务让乘客有口皆赞。

### 关心班组职工 带新人传承“036精神”

“娜姐，跟在你这个班组里我觉得特别幸福，来北京你圆了我很多第一次：第一次爬长城，第一次吃金钱豹，第一次去海边，第一次爬香山……”班组里一名年轻的外地同事的一席肺腑之言让王琳娜心里很温暖。作为036候车室丁班值班员，如何能把036精神传承下去一直是她孜孜以求的。

“在这个服务工作中，如果你要想让别人信服你，你自己在平时的工作生活中就要起到一个模范带头作用，所以不管在考勤出勤还是服务旅客方面都要严格要求自己。如果他们犯错了，我也会非常严厉地批评他们，比如他们在送轮椅的过程中送晚了，让旅客不高兴，我就会问他们为什么送晚了，旅客有没有什么样的需求，以及以后遇到这样的问题应该怎样去处理。”王琳娜告诉记者。

可在实际班组协调方面王琳娜则认为，作为班组管理者不应该把职工看成上下级关系，而是真正把他们看成家人，这样才能提高班组凝聚力，提高自己的服务水平，大家工作的时候都开开心心的，面对旅客的时候才能有一个更好的心态，这样才能把036的精神传承好。

“说实话，干我们这个工作确实特别辛苦，需要有吃苦耐劳的精神。但现在都是独生子女，尤其是90后的职工，他们能不能做好服务工作一直让我不安心，但从现在来看，我们做的都很棒。”王琳娜欣慰地说。

## 首都工会人



### 丰台方庄地区总工会副主席郭伯民

## 亲自挑选旅行社让职工出游省钱三成

□本报记者 余翠平 文/摄

“取消了集体休假后，职工的休假怎么办？”这是丰台方庄地区总工会副主席郭伯民今年上半年一直在思考的问题。

“好多职工想休假，尤其是寒暑假想带孩子出游，跟着旅行团走吧，挨宰，强制购物，吃不好睡不好，回来倒一通苦水；自由行吧，费用高，又得自己设计路线，麻烦。我就想，能不能工会出面跟旅行社谈，把职工旅行的费用降下来，同时保证职工吃好、住好、玩好？”

有想法后，郭伯民马上行动，先后联系了几家具有丰富旅游经验的旅行社，针对旅游路线

选择、旅游安全注意事项、具体活动安排等内容进行了细致的研讨，按照路线大多数认可、价格优惠、吃住舒适、照顾老龄的原则确定了旅游公司，并由旅行团推荐一名领队，负责旅游全程管理，还制定出详细的活动方案，并与旅行社签署了自费旅游协议。

“跟旅行社谈下来的价钱比职工自由出行便宜三分之一，方庄地区机关、事业单位凡有年假的工作人员、协管员、助理员均可自愿参加，并可携带家属，一切费用自理。职工报名特别踊跃！”

郭伯民说，最终报名旅游人员38人，选择了9月初的内蒙古5日游，主要游览内蒙古呼和浩特希拉穆仁草原、银肯响沙湾、成吉思汗陵、席力图召、内蒙古博物馆等8个景点。在旅行途中，方庄一位30多岁的女职工把钱包丢宾馆了，钱包里有3000元钱，还有各种证件，大家共同努力帮这位女职工找回了钱包。

“这位女职工晚上11点在宾馆大厅上网时把钱落下了，第二天8点上车后才发现钱包丢了，我马上跟旅行社和宾馆联系，通过查监控录像发现嫌疑人是代驾公司的一名司机，经常来宾馆代

驾，我又通过代驾公司查到司机本人的家庭住址，代驾公司派人找到了这名司机家，终于追回了钱包。一共花了两个小时，这名女职工特别感动。”郭伯民告诉记者。

“如果不是工会出面去跟旅行社和宾馆谈，可能我的钱包就找不回来了！”这位女职工事后感激地对郭伯民如是说。

“9月的出游大家好评如潮，目前我们正在筹划寒假出行，一些职工建议去冰城哈尔滨，很多人现在都过来报名了，我们会根据报名人数和大家意愿选定旅行线路。”郭伯民兴奋地告诉记者。