



母女俩到车站第一件事是更衣化妆,以把最好的精神面貌呈现给旅客。

## 春运故事

行进京华大地 讲述精彩故事

线索征集邮箱: ldwbwy@126.com

# 母女志愿者

□本报记者 万玉藻 赵新政 摄影报道

1月24日,依然笼罩在严寒之中的北京站人头攒动。在售票大厅内,行动不便的刘大爷一进大厅,已从北京站退休的杨爱今便迎了上去。

“您好!要去哪里?买票没有?”杨爱今问。“我要回黑龙江,票买好了,是女儿从网上买的,我不知道在哪儿取。”刘大爷说。看他带有不少行李,腿有些残疾,杨爱今说:“外边冷,您把东西先放服务台,在这儿等会儿,我帮您取票。”

取完票后,看时间不早了,杨爱今对一个小姑娘说:“雨杨,去服务室把轮椅推来,咱俩送刘大爷上车,你把那几件行李提上。”

雨杨是杨爱今的女儿,正读大学三年级。她上周五考完试后,第二天就跟着妈妈来到站里义务为乘客服务。

刘大爷听说送他上车的是母女俩,十分感动。听说站里还有不少人在为老弱病残孕等重点乘客服务,刘大爷说:“一开始我还发愁,这样的腿脚咋进站上车?有你们,我们残疾人坐车就不愁了!”

告别刘大爷后,杨爱今母女又回到售票大厅为乘客指路、帮人购票或送人上车。她说:“车站人多,问事的人不断。光进站送人上车,每天都有三四十件。”

记者了解到,在售票厅工作

近30年的杨爱今是这里的服务明星。因为她服务细心、深受各界好评,2015年开始站里把售票厅内的咨询服务台升级为以她的名字命名的“爱今服务台”,在完善服务功能的同时,还设置了“爱今服务室”,配备了轮椅等便民设施。由她牵头的这个服务团队,日夜为老弱病残孕等乘客提供购票、送站等服务。

“品牌树起来了,就要去用心呵护它。”杨爱今退休后仍然跟往常一样到服务台上班,天天早来晚走,发挥余热,没人看出她已经退休两年了。

以前上班时,她因为工作忙,业余奉献多,从未带女儿逛公园或外出旅游。如今,退休有时间了,她自己不仅选择“继续为乘客服务”,还把女儿拉了进来。

对此,女儿的话是:做一做公益,对人的心灵是一种升华。参与进来后,对妈妈思想和乐趣,有了更深层次的理解与敬重。

“我这么用心,投入工作,是因为给需要的人提供力所能及的帮助是一种幸福和快乐。”杨爱今说。“我在帮助别人,别人也在帮助我。尤其是看到那些残疾人打扮得漂漂亮亮的,心情愉悦,结伴而行,我就觉得作为身体健全的人更应该活出精彩来!”



雨杨帮助妈妈热情地把残疾旅客送进站台。



为乘客送上一杯水,把温暖送到了乘客的心里。



每天不厌其烦地指导乘客自助取票。



中午,母女俩来到食堂,早已过了吃午饭的时间。



在“爱今服务台”为旅客答疑解惑,是母女俩的主要工作。