



## 8年只在家过了一次完整春节

北京客运段85后女车长冲在一线服务乘客

□本报记者 任洁 文/摄

2月1日正逢小年，早上5时35分，随着闹钟的“铃铃”声，北京客运段北京至唐山段动车指导车长李红娜从睡梦中醒来，洗漱、化妆，有条不紊地进行着。从描眉、打粉底到涂口红，一套淡妆她只需15分钟就能完成，这得益于客运段安排的人职培训。按照规定，动车组的女乘务员需要化妆，以清爽精神的形象出现在旅客面前。

### 早出晚归 一天往返京唐3圈

穿好制服，佩戴列车长臂章，拿上手持电台，李红娜背起乘包，先去了一趟车队，听当班队长讲工作指示。进入春运，旅客数量增大，队长提醒大家要注意旅客上下车安全。记好注意事项，一看表已是6时，来不及吃早饭，她匆匆去食堂买了2个肉夹馍，一个给自己，一个带给车上的机械师，然后在寒风中加快脚步。当她赶到站台，时钟指向6时25分，离D6611次的发车时间还有一小时。

每次发车都要提前一小时到站台，这是规定，以便乘务组有充分的准备时间，应对各种突发状况。每次出乘前，李红娜都要检查乘务组的着装，查看电台的电量是否充足，整理乘务箱，看材料是否齐全。

今年1月，她被抽调到北京至唐山线动车上担任指导车长。这个车组由铁路旅行社包乘，一天来回3圈，其中唐山2圈，秦皇岛1圈，早上7时25分发车，晚上22时41分下车，她要在火车上待一天。

当天早上，因为头天夜里气温达到零下9度，D6611次出现一个小问题：6车厢的水管冻住，无法上水。李红娜、机械师和站里工作人员赶紧聚在一起，商量处理办法。忙完这事，旅客开始陆续进站，她又忙着跟乘务员一起引导旅客上车。

### 送回孩子时 母亲竟没发现儿走丢

李红娜1986年出生，2007年毕业后进入北京铁路局客运段工作，从实习乘务员做起，2013年当上列车长，那时的她刚27岁。

她所在的东北段一共34名车长，其中29人为女性，在工作中她们冲在一线，敢打敢拼，同时发挥着女性温柔细腻的特质，为乘客提供服务。

上周她当班时，像往常一样巡视车厢。走到餐车连接处时，发现一个约四五岁的小姑娘不停地哭泣。她马上蹲下轻声询问，原来小姑娘找不到妈妈了。她一边指导列车员广播寻人，一边继续和小姑娘聊天。在她的安慰下，小姑娘想起妈妈的电话。她用自己的手机打过去，小姑娘的妈妈居然还没意识到女儿走丢，以为孩子自己去玩了，赶紧过来接人。过了几分钟，小姑娘再次来到餐车，向正在开会的李红娜伸出小手，手里握着2个果丹皮和小金桔。那一瞬间，李红娜的心里涌起一股暖流，热乎乎的。

虽然不到30岁，但她笑称现在90后乘务员都开始进组，自己已经是工作8年的“老人”了。经验丰富的她，可以游刃有余地处理各种状况，不久前还被评为“2015年路局级服务之星”。

前两天，北京至唐山段动车出现问题，临时调配了另外一种车型，定员从610人变成586人，这意味着有24位旅客没座位。如何在十几分钟内疏导好旅客，考验着整个乘务组。

当班的李红娜得知后，马上现场编写广播稿，告知乘客后果，又和北京站值班员沟通，帮着一起向乘客解释。站里送来一批塑料凳，她带着乘务组一起指引乘客有序地进入车厢，安抚暂时没座位的乘客去餐车休息，还给每个人端来热茶。等到腾出座位后，好多乘客反过来安慰乘务员，说你们不容易，我们就在餐车坐会儿，反正一个半小时就到唐山了。“唐山人民特别仗义。”回忆起当时平和过渡的场景，没有收到一起投诉的李红娜特别感动。

### 工作8年来 只在家过了一次完整年

春运人员密集，回家心切容易忽略其他事宜。李红娜春运当班时经常捡到乘客落下的物品，小到围脖、手套，大到双肩包、电脑，不一而足。按照规定，列车长要和乘警一起开包检查，清

点物品，开具客运记录，再和站上交接，联系失主或等失主报失。仅1月31日、2月1日两天，李红娜的乘务组就捡到4件物品，并且全部在当天物归原主。

有一年春运，列车到站后，她从座位上捡到一个不起眼的包，看着像老年人背的，打开一看吓了一跳：里面有一部手机，一个放有2万元现金的红包，上面写着“祝孙子孙女春节快乐”。她通过手机通讯录，联系到老人的儿子，对方非常感谢，想给她封一个红包，被婉言谢绝，就制作了一面锦旗，第二天在列车经过唐山北站停留时送给了她。

工作8年来，李红娜只有在生孩子的2014年和家人一起过过春节，其他7年的除夕到初三，从没有连续在家度过，一般都是大年二十九全家人提前吃年夜饭，然后她就要出乘。“在车上过春节，乘务组会贴窗花对联，一起吃饺子。如果除夕初一半夜到北京，车队领导无论多晚都会等着，给我们下饺子，挺温馨的。”李红娜说，2015年底，北京客运段特意给跑东北线的所有乘务人员购置了长款羽绒服，车队又给他们配备护膝，大家都暖洋洋的。

动车上无法储存奶，产假归队的她无奈地给4个月的儿子断了奶，心里很愧疚。上3天休3天的工作流程，让她无法照看孩子，只能让母亲帮忙，每天抽空给老人打电话询问情况。她送给儿子的周岁礼物，是一辆动车模型，儿子特别喜欢玩。怀柔家中的墙上摆着一家三口的合影，姥姥一逗外孙“妈妈去哪儿了”，儿子就会指着合影，说妈妈在那儿呢。

如今儿子已经一岁半，还没有接触过雪。今年春节，李红娜难得可以和家人一起过除夕初一，她早就做好计划：在婆婆家过年，串亲戚，带孩子滑滑雪，她说团聚是送给孩子最好的新春礼物。



## “我们不帮， 别人更难帮他们”

方庄地区总工会全方位服务职工纪实

□本报记者 余翠平

“为了帮工会筹办新春联欢会，我回老家的火车票也往后推了几天。不是不想早点回，实在是想让忙碌了一年的职工乐一乐。”丰台区方庄地区总工会挂职锻炼干部罗有晗说道。她从全国总工会来到方庄地区总工会挂职锻炼已有半年了，“让我感触最深的是，方庄工会为职工提供了全方位的服务。”

### 多番交涉 帮职工追回欠薪

“喂，你好，我要投诉，我被欠薪了。”2015年11月11日，当很多人在网上疯狂购物时，罗有晗接到了这样一个电话。这是罗有晗干工会工作几年来，第一次直接接到讨薪电话。

那是一个年轻的、怯怯的，带着明显外地口音的声音，听得出来是鼓足了勇气才向工会求援。他说被前单位拖欠工资两万多，多次讨要无果。

投诉的第二天，方庄地区总工会主席郭伯民以及方庄办事处劳动科的工作人员一起到实地进行调查。在那个理发店里，他们亮明工会干部的身份，正告店方拖欠工资的严重后果，几番交涉后，店方终于到办事处当面向职工付清了欠款。

### 锲而不舍 为外来务工人员安“家”

餐饮业是方庄地区的重要行业，为了帮助餐饮业职工解决住宿问题，方庄工会创造性地将清理整顿后的地下空间改造为“方庄职工之家”，供职工居住、开展工会活动。

在丰台区总工会、民防局以及方庄办事处等机构的大力支持下，首个“方庄职工之家”于2015年6月建成。这在地区引起强烈反响，其他餐饮业职工也都希望早日入住“方庄职工之家”。方庄某老字号饭庄的客服经理小张，就是其中之一。

小张北漂多年，一直和别人合租在拥挤的地下室，得知第二个“方庄职工之家”有可能供他们企业使用后，她特别兴奋：“郭主席，我今天来看看‘职工之家’的设计图。”2015年9月的一天，小张推开了方庄工会办公室的门。

按照原计划，第二个“方庄职工之家”很快就能建成。但由于种种原因，进程没有预计的顺利，交付日期也只能一再延后。

“真是不好意思，这个工程

现在暂时停了，何时启动还在等通知，但是你放心，我们一定积极给你们争取！”郭伯民慢慢地、很不忍心地向小张解释。

那一瞬间，小张放光的眸子顿时黯淡下来。

“郭主席，这件事真的就这停了？”小张走后，罗有晗问郭伯民。“没停，还在争取，我们再不帮，别人更难帮他们！”郭伯民的语气很坚定。

尽管遇到了暂时的困难，但方庄办事处从上到下，都极为重视此事。方庄地区总工会依然多方奔走、积极呼吁，锲而不舍地推进这一工程。幸运的是，第二个“方庄职工之家”已快挂牌，小张和他的很多同行终于要有自己的“小家”了。

### 设爱心驿站 让环卫工成大饭店座上宾

腊八前夕，方庄一家饭店主动找到工会，希望当天邀请方庄地区的环卫工人免费喝粥。

“吃粥是好事，你想还能怎么把这个活动再丰富一下。”郭伯民和罗有晗商量。“一次慰问，只能解决一时的温饱，最好有个长久之计，解决环卫工风餐露宿的现实困难。”她说。

在罗有晗的建议下，方庄地区总工会在该饭店成立了“环卫工爱心驿站”，让他们有了个歇脚、热饭的地方。针对赶不到爱心驿站休息的情况，方庄工会又向每位环卫工人赠送了一个保温饭盒。当天的活动很顺利，环卫工成了大饭店的座上宾。

除了餐饮业，方庄地区职工较集中的，就是几幢写字楼了。这里的公司以民营企业为主，职工多是年轻人，要在他们中推广工会工作，自然要动一番脑筋。

方庄地区办事处在几幢公司较多的写字楼设立了楼宇工作站，将党委、工会、妇联、共青团等职能整合其中。在一次楼宇工作站举办的游艺会中，方庄地区总工会提前设计制作了一批纸巾盒，在现场派送。纸巾盒上简单介绍了方庄工会的联系方式和主要职能，并印上了北京市总工会、丰台区总工会的微信二维码。

“抽纸盒很受欢迎，很多年轻一边扫二维码，一边向我们咨询如何加入工会。随着信息、金融、科技等高端服务业的发展，楼宇工会将日益成为工会发挥作用的重要阵地，怎样迎合年轻职工的需求，需要工会有更多的尝试和探索。”郭伯民说道。



登报咨询电话:63522410