



用爱传递真情

——探访北京西站036候车室

□本报记者 万玉藻 摄影报道

新春走基层

行进京华大地 讲述精彩故事

线索征集邮箱: ldwbyw@126.com

036客运员在进站大厅为乘客指路。



文婧的服务感动了老人的家人，主动要求合影，留下这美好的记忆。



张巧娜让盲人乘客扶着自己的肩膀进站。

中国结、窗花、“福”字……走进北京西站候车厅，浓郁的年味扑面而来。

1月22日下午2点，036候车室十几名客运员正在各自的岗位忙碌着。这时，两位客运员带着4名盲人乘客来到服务台前说：“他们是去兰州的。”客运员文婧连忙上前接过盲人乘客手中的车票逐一进行登记。

随后，她领着4名盲人乘客来到服务区安排他们坐下。“你们先在这里休息，到了进站时间我来接你们。”说完，文婧转身回到服务台，她拿起对讲机联系同事张巧娜，推着两名需要轮椅服务的乘客，将他们送上开往重庆的列车。

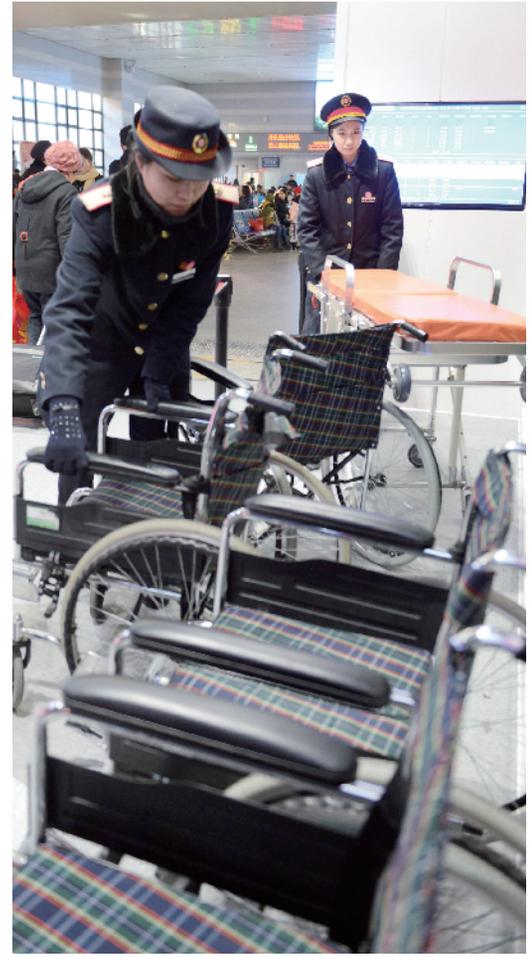
文婧、张巧娜送站回来已是下午3点多钟，文婧查看记录时发现去往兰州的一位盲人乘客买的是站票，她赶忙联系同事贺婉钰，让她送站时，找列车长联系为他安排一个座位。

3点50分，张巧娜和贺婉钰领着4名盲人乘客进站，为了让盲人乘客更有安全感，“您扶着我肩膀走吧！”张巧娜大声地对盲人说。他们顺利登上了开往兰州的列车，贺婉钰也为另一位盲人乘客在餐车安排好了座位。

036的客运员，就这样从早到晚在候车室到列车站台之间来回奔走，用真情温暖着乘客，传承着036精神……

从李淑珍、宋敏娟、王凤莲，直到现在第五代036接班人王琳娜，20年的真诚传承不变。20年来，036的客运员们服务过的重点旅客数以十万计，有来京寻子无果、身无分文的伤心父亲；有年轻朝气却意外患病不能站起来的学生；也有负气离家只身远行的孩子……036候车室就像生活中的舞台，虽然故事并不都是团圆完美，但却从不缺少温暖和真诚。

北京西站036既是中国铁路的一块金字招牌，同时也是该站一张靓丽的名片。绿色布质标识、明黄色笑脸徽章、粉红色卡通人物、粉红色的徽章……036标识的变迁，讲述并且记录着一个传承了20年五代铁路人不变的真诚情怀。



每次用完担架、轮椅，她们都码放整齐。



司鹏岩为行走不便的老人送开水。



贺婉钰为盲人乘客在餐车找到了临时座位。



张巧娜送一位患病老人进站。