■工友情怀

12306里的“知心姐姐”

□李溢春 文/图

12306客服中心不就是每天接打电话的吗？这似乎早已经成为地球人都知道的事情。然而当同事们传来转去阚姐《致客服中心弟弟妹妹们的一封信》，近在咫尺却始终神秘如初的12306客服中心鲜为人知的哪些事，彻底颠覆了包括我本人在内的许多同事一贯以来的认知、认识。

七年前，刚刚送走北京西站那个摩肩接踵、川流不息的春运，阚姐还来不及喘口气、歇歇脚，就被紧急抽调开始参与组建12306客服中心。

老将再当新兵，直接从服务广大旅客一线的车站前沿阵地，转战到灯火通明、四季如春的幕后12306客服大厅，本以为是信手拈来再轻松不过的工作岗位。却不承想，一场新的更大的挑战与考验接踵而至，并且一干就是近3000个日日夜夜。

如果说在现场一线还有阶段性，例如像春运、暑运这样的攻坚战，起码间歇期间多少还有点让人休整的时间。但是，在这里天天都有新情况、时时都可能遇到新问题，就是最简单的接打电话，每天平均每人上百个电话，问题与答复甚至都不带重样的。

那时候正值12306客服中心刚刚组建成立。与此同时，12306互联网订票售票、自助售取票机甚至车站售票窗口刷卡、微信、支付宝等等铁路一系列订票购票软硬件设备升级换代也一波接着一波密集展开。别说对于许多旅客来说变化之快令人措手不及，就是包括阚姐在内的第一代12306客服人员来说也都是闻所闻为、见所未见。

为了在没有经验与规律中摸索出一套可以应对的方式方法拼出一条“血路”，不得已，阚姐只好硬着头皮叩响了老单位北京西站业务科值班室的大门。一来这里是大量新设备集中使用的第一线，可以掌握了解最鲜活第一手旅客信息和需求；二来这里离自己新的工作地点距离很近，如有特殊情况能立即到岗处理，又能节约有限的休息时间保持第二天工作的精力和效率。

耳麦、键盘、鼠标是他们的武器；润喉片、滴眼液、拳击袋是他们的“战友”。在同事们的记忆里，多少次是她默默地带着同自己孩子年龄相仿，因为工作备受旅客责难、指责甚至谩骂一肚子委屈的小姑娘、小伙子们来到出气墙前的拳击袋边；同时，也是她多少次将刚刚痛哭流泪发疯似敲打完拳击袋，跟没事人一样再次投入工作岗位的同事们安顿好。

一来二去，“12306里的知心姐姐”就成了她的代名词。然而，看似工作中雷厉风行，生活中细致入微的阚姐，其内心的纠结与苦楚却只能默默地深藏心底。“再难再苦也要咬牙坚持，我是老大姐，如果扛不住，孩子们就会泄气、没了精神头”。

值得庆幸的是，当阚姐即将离开工作岗位之际，包括铁路购票买票方式等等在内早已经发生了天翻地覆的变化。短短七年时间，现在网络订票购票已经达到了总购票量的近80%-90%。

无论还是中国高铁厚积薄发从追赶到超越的新奇迹，中华民族实现伟大复兴的中国梦不是等得来、喊得来的，而是拼出来、干出来的。

我想这也是阚姐依依不舍离开自己的工作岗位，和朝夕相处近3000个日日夜夜的同事们分别之际，内心最殷切的期望。

工分 工钱 工资

□胥雅月

不得不佩服中国语言文字寓意的博大精深，同样是付出劳动得到报酬，却能以“工分、工钱、工资”来划分，甚至这种划分中饱含着时代情感，富有强有力生活剧变的节奏。我偶然发现，还是从不识字的乡下母亲口中感知到，七十开外的母亲说起“工分工钱工资”，充满了中国式的农民智慧和幽默。

说起“工分”，母亲定会在“工分”前加个“苦”字，仿佛一下子把人拉到了上世纪六七十年代计划经济农村的劳动场面，凄风冷雨。“苦工分”成了母亲嘴边教育少年的我们乃至我们的后辈的生动教材。虽说父母“苦工分”的岁月对于我们七零后还残存模糊的记忆，但对于八零后以后的人，却是一种难以想象的天书。但经过母亲忆苦思甜的生动演说，我们和后辈时常迎合母亲情感的倾诉——那时候，天还麻麻亮，就被队长上工的哨声唤到田里。大腿根深的水田里，男人像牛一样在拉犁，蚊虫密集的秧池田，女人比赛着拔秧苗……要知道，一个成年男劳力一天辛苦下来，才算一个工，一个工仅有5分钱；一个成年女人一天累死累活在田里苦下来，仅有男人的八成工，尽管有些女人甘愿吃得男人的那份苦，参与拉犁、蒲泥搞草塘、挖墒等重力气活，才赢得一天5分钱的工钱，那份苦，只有参与的人深知其中滋味……

谈到“工钱”，母亲的语气明显比“工分”来得轻松了许多，她喜欢在“工钱”前缀上“挣”字，表达一种额外收获的心情。上世纪八十年代中后期，里下河地区的农村先后实施家庭联产承包责任制——分田到户，告别了“上工吃食堂”的集体主义，农民有了自己的土地，兴奋地躺在自家的田地上还在笑。土地懂得感恩，只要谁舍得洒下汗水，回报必然是丰收。连续几年，家中有了余粮的同时，农活清闲时也积余了闲适时光，于是有人趁着冬闲，跟着建筑队做小工，挣点工钱，贴补家用或改善生活，诚然“挣工钱”因人而异，生活积极向上的，夜以继日挣工钱，无人妒忌；生活喜欢一成不变的，趁着冬闲养养身子骨，也无人笑话，毕竟农民靠田地吃饭，养好身子骨，侍弄好庄稼地，这是硬道理……

扯上“工资”，母亲的神态眉飞色舞，她在“工资”前镶上“拿”字，无不在传输她年老“坐享其成”的开心。千禧年后一两年，国家先后出台系列惠农的好政策，其中子女缴纳养老保险的，父母年满60周岁可以享受每月60元的生活补助，起初帮母亲办理，她始终不相信，等她领到邮政储蓄本，果然每月在储蓄本上领回60元时，她才确信，不无自豪地说，做梦也没想到，做了一辈子农民，到老还像城里人拿起了工资。如今母亲的工资逐年增长，再加之她自己的口粮田和劳力田租给村委会，她的储蓄本上每月可领到二百多元的工资，稍有空闲，母亲和几个乡邻老姐妹结伴乘老人免费的乡村公交去镇上。早已和她们熟悉的年轻售票员，逗趣问，奶奶们今天又去镇上看戏吗？奶奶们喜悦着齐声答——拿工资啊！

工分、工钱、工资；苦、挣、拿，简洁明了的几个词组汉字，恐怕最能代表像我母亲这一代的农民，与祖国70年的发展巨变……

中华人民共和国成立70周年

我和我的祖国

北京秘密

从今不薄读书人

——鲁迅的“北京印记”

左侧一大块空地的一角耸立着一棵苍老巨大的槐树。吴静瑾老师说，这里就是按照当年鲁迅买这个院子时候的场景恢复的，“鲁迅重视孩子成长，要给孩子们足够的活动空间，这块空地是给孩子们提供的游戏运动的空间，虽然他自己当时没有孩子，但是周作人、周建人已经有了孩子”。

一排南罩房共8间，门前牌匾上写着“周氏兄弟旧居”字样，左侧墙上，一块铝制牌子上写着“鲁迅立人教育研究会”，这个研究会由三十五中和鲁迅文化基金会共同发起成立，秘书处就设在这里。要知道，鲁迅就是在这里创作了《阿Q正传》《故乡》《社戏》《风波》等作品。

鲁迅文化基金会从事鲁迅研究多年的荣挺进老师对这里太熟悉了，他说：“就在这南罩房门口，1920年4月7日下午五六点钟，青年毛泽东来过这里，在客厅坐了一会儿，肯定见到了周作人，见没见到鲁迅，还不能肯定。”

指着南罩房最西头那间房，荣挺进老师告诉我们，根据鲁迅自述和当年在此居住过的人的回忆判断，鲁迅就是在那儿创作了《阿Q正传》，“因为这间房符合鲁迅所说的，是唯一有后窗的房子”。

我不禁走上台阶，走进去看，房间里空空的，果然南侧墙上高处有一个后窗。

“故居将成为鲁迅博物馆的一个馆区，正在布展，鲁迅写作室等将以复原方式陈列，按有关记载还原陈设。”荣挺进老师介绍。

在这里，鲁迅创作并编定小说集《呐喊》,翻译出版了《工人绥惠略夫》《爱罗先珂童话集》等作品,完成了《中国小说史略》初稿。从这里出发，他奔走于民国教育部和所属文博机构，以及兼职的北京大学、北京师范大学等学校之间。

中院西厢房、中院东厢房、后院西屋、后院中屋、后院东屋……一一走过，这里的房子基本保存完好，两位老师介绍，今后布展设计中，这些房子都将利用起来，展现“鲁迅书房”“鲁迅的艺术实践”等。

正北屋门上牌匾写着“立人讲坛”四个红色大字，吴静瑾老师说，这里已经举办过数次讲座了。

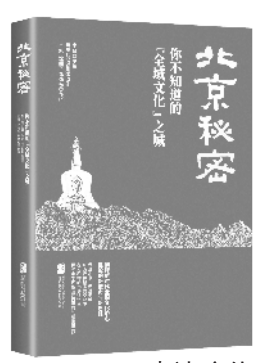
“鲁迅曾在这里种下过不少自己喜欢的花木，比如丁香，我们也将按原位置、原树种种上一些。总之，这里将成为和其他地方的鲁迅博物馆不一样的、承载更多教育教学功能的地方。”吴静瑾老师说。

荣挺进老师告诉我，院子里还将安放李大钊和鲁迅交谈的雕像，“因为三十五中搬迁，李大钊先生和鲁迅先生‘意外’地在八道湾‘重逢’了。真是无巧不成书，当年李大钊先生被捕后，他的长子李葆华就在鲁迅兄弟的这个院子里避过一阵风头”。

后院西侧，一株巨粗的老国槐仍然生机盎然，是迄今没有被搬动的原物，是历史的“见证树”。

鲁迅三兄弟旧居，曾被誉为中国历史上“新文化运动的重镇、青年知识分子的精神圣地”，当年无数名人志士往来这里，留下了历史的印记……再过不久，这里就将重现历史风貌，给人们提供一个感受历史、体悟未来的场所。

离开周氏兄弟旧居时，看到路边一块牌子这样介绍八道湾胡同：“始建于元代，是老北京最具代表性的胡同之一，西口原为河流，后成为道路，因湾岔多而得名。八道湾十一号原属王府，民国时期成为民宅，一九一九年鲁迅兄弟购买合住，鲁迅搬出后，周作人一家在此居住。兄弟俱为文豪，胡同因而享誉。” （三十九）



李斌 主编

■征稿启事

您有铭记激情岁月的老照片吗？您身边发生过感人至深的工友故事吗？您和工会发生过哪些有趣的事情？如果有，那就用笔写下来，给我们投稿吧。

投稿要求如下：

工友情怀——以真实的工友间发生的事情，表达工人阶级的互助情感（每篇800字左右，要照片）。

家庭相册——以家庭照片的形式讲述您和家人的小故事（每篇300字一张图）。