



休息区设置了自助手机充电站方便旅客充电



一位旅客不久前经历了手术,客运员为其准备了轮椅并送上列车



电梯旁,客运员细心搀扶一位腿脚不便的老人

# 站台情暖八方客

□ 本报记者 任洁文 彭程摄

“你好,我家两个老人坐火车,我可以进站送他们吗?”4月20日上午9点35分,一位女士找到北京南站润秋爱心服务区求助,当班客运员赵青青告诉她“您可以去大厅中央的服务台办理重点旅客接送凭条,凭条就能送站到车厢”。女士满意地走了。

“五一”小长假临近,北京南站客流量连续上升,现在日常在14万人左右,周末涨到18万至19万人,仅4月20日上午通过12306网站转来的重点旅客服务工单就有60条,预计今年“五一”客流将突破2019年同期水平。

全国劳动模范、中国铁路北京局集团有限公司北京南站售票车间党支部书记张润秋介绍,五一前夕,车站完成了一轮整体服务质量培训,针对不同群体的常见问题列出规范答案,让每名售票员熟记于心,成为可以为旅客答疑解惑的“专家”。考虑到有部分旅客不会使用智能手机

网上购票,“五一”期间到人工窗口购票的数量将明显上升,售票车间提前做好应急准备,在爱心窗口配备了老年人常用的放大镜,并安排工作人员及时提供指导帮助,保证节日期间售票秩序的平稳有序。

位于候车大厅二层北边的润秋爱心服务区以张润秋的名字命名,目前共有22名客运员,实行值班制,保证时刻有人在岗。记者看到,润秋服务组组长、客运车间客运值班员郝秀冉正带着当班同事处理工单,解答旅客提出的各种问题,安排人手陪护老弱病残孕等重点旅客进出站,忙得一口水都顾不上喝。他们每人当班时的微信运动量都达到两万步以上。

重点旅客从到达南站开始就可以获得爱心服务区“一带到底”的全流程帮助,完成快速进站,客运员送到车厢后还会与列车长进行交接,协助旅客到达目的地后顺利出站。有需求的旅客

可以通过拨打12306或爱心服务区热线、登陆12306官网、现场求助等方式提出诉求,这项服务同样适用于到达旅客。

此外,北京南站增设自助手机充电站,服务台配备了装有应急充电宝、常备药品等物品的“爱心百宝箱”,添置了新的轮椅,切实帮助旅客解决出行遇到的问题。同时,工作人员加强秩序疏导,并实时关注到达旅客情况,加强与公共交通系统的协调联动,确保到站旅客安全、有序、快速疏散。

崔女士老两口当天和几个同事一起出游,从南站地铁出来后,看到老老少少拎着行李,工作人员马上联系了润秋爱心服务区,郝秀冉随即赶到地下一层,搀着老老在前带路,引导一行人来到服务区暂时休息,一小时后再把他们提前送上车。“她们的服务太周到了,让我们省了不少心,我给五颗星。”崔女士赞叹道。



旅客从到达南站开始就可以获得爱心服务区“一站到底”的全流程服务



客运员为前来求助的旅客热情服务



“五一”前夕,车站完成了一轮整体服务质量培训



“五一”小长假临近,北京南站客流量连续上升,这对客运员团队是不小的考验