

## 用优质服务扮靓“中国高铁第一站”

——记北京市劳动模范、北京南站“京铁爱心”服务组客运员韩文文

□ 实习记者 宗晓畅 文/摄

坚守铁路客运一线，让旅客出行体验更美好；创新拓展服务领域和方法，用“小发明”展现大作为；凝心聚力“传帮带”，培养更多骨干力量，持续擦亮“京铁爱心”服务品牌……这就是北京市劳动模范、北京南站“京铁爱心”服务组客运员韩文文用心服务乘客、扮靓“中国高铁第一站”的真实写照。

创新服务方法  
提升旅客出行体验

上午10点，北京南站京铁爱心服务台前，一名旅客询问车站内哪里可以为手机免费充电？“90后”值班客运员韩文文予以耐心解答，用手势指示出候车大厅内自助手机充电站的方位和路线。旅客满意地道别后，服务台上的座机铃声突然响起。韩文文迅速接听，记录下重点旅客预约服务的详细情况；刚刚放下电话听筒，对讲机里又传来同事的呼叫，韩文文立即用清晰、简练的规范用语应答。面对一项项复杂而细致的服务工作，业务娴熟、行事干练的她展现出超越年龄的成熟与稳重。

2010年11月，以全国劳动模范、北京南站值班站长张润秋名字命名的“润秋服务组”成立。同年，韩文文成为“润秋服务组”的一名客运员，主要负责在咨询台办理爱心接送卡凭条；协助行动不便的重点旅客进出站；在站台接送列车；在爱心服务区解答旅客问询，合理安排重点旅客服务和岗位人员等工作。

多年来，“润秋服务组”不断



韩文文（右）

升华服务理念，逐渐发展成为中国高铁闪耀的“服务之星”。今年5月，中国铁路北京局集团有限公司为深化客运提质工作，将各车站原有品牌服务组统一纳入“京铁爱心”品牌系列特色服务团队。这也对以韩文文为代表的客运员提出更高的要求。

“近年来，随着网络购票、刷脸进站、电子客票等服务渐趋智能化，我们在润秋老师的带领下不断拓展‘线上服务’新领域；先后通过‘润秋博客’‘润秋微博’建立高铁站与站、站与车联网联动服务机制，率先实现高铁客运服务从‘一个站’到‘一张网’的延伸与辐射。”韩文文说，车站的服务设施也越发先进、完备，从最初的润秋服务台发展为集重点旅客候

车区、军人候车区、儿童娱乐区、医疗服务点和母婴哺乳室于一体的多功能爱心服务专区，为旅客带来更美好的出行体验。

从“三勤三到”和“六式六心”服务法，到现在“一帮到底”的创新服务，“京铁爱心”服务组为老人、儿童、残疾旅客等不同群体提供私人订制式专属服务。针对经常乘坐京沪高铁、京津城际高铁的重点旅客，服务组建立了“回头客”资料库，班组长定期对其进行回访，了解旅客出行中遇到的新困难，进而提升服务质量。“我平均每天走3万多步。重点旅客的诉求不同，我们有时需要推轮椅去站台接、送站，有时需要走到车站停车场夹层的一个角落或南、北广场为旅客提供帮扶。”韩文文介

绍，目前属于铁路客流的淡季时段，预约爱心服务的旅客日均在80至100人次。今年中秋国庆黄金周前夕，北京南站迎来出京客流高峰。韩文文值守的9月27日当天，“京铁爱心”服务组为300多位重点旅客提供了爱心帮扶工作。

今年10月，韩文文在服务台盯岗时，遇到两位将要乘坐下午G1073次列车去合肥南站的老人。老人担心自己走路慢而错过列车，于是早早地来到车站，整个上午都坐在重点旅客候车区。“两位老人目睹了我们忙碌的工作状态。中午1点，他们为我端来一份饺子，提醒我要按时吃饭、多喝水。那一刻我非常感动！我们始终践行的亲情化服务方法，得到了旅客朋友的真心认可和回馈。”

善于总结经验  
积极践行“传帮带”

在“京铁爱心”服务台上，摆放着服务组的名片和标有北京各大火车站间公共交通换乘攻略的“便民小彩条”，排版简洁、内容详尽，供有需求的旅客自取。车站提供多种轮椅方便重点旅客免费使用，服务区的“爱心百宝箱”里装有放大镜、针线包、口罩等各类用品。服务组客运员们注重总结工作经验，用心钻研服务技巧，推出许多暖心举措。韩文文利用平时休息时间学习客运知识、各类铁路规章、全国铁路示意图和票价表计算等内容，曾在车站业务技术比武中取得第一名。她还接受了服务礼仪、服务心理学、英语口语等各方面课程培训，认真学习心肺复苏和创伤救护两项技能，

提高自身业务素养和应急处理能力。

日常工作中，韩文文结合现场情况实地查看，设计了公交便民卡。在了解到盲人旅客对导盲杖引导存在抵触这一情况后，她自费购置相关材料，发明了“盲人引导器”。韩文文说：“套在客运员手臂上的带子选用什么材料合适？字样和颜色如何选取？我进行了多次试验。尤其是在新冠疫情防控期间，‘盲人引导器’有效减少了客运员和盲人旅客间的密切接触，保持了安全社交距离。盲人旅客们反馈，这种引导方法让他们更具方向感。”韩文文设计的这款“盲人引导器”也在第17届北京市发明创新大赛中荣获入围奖。

作为服务组一名经验丰富的“老客运员”，韩文文还积极发挥“传帮带”作用，将多年总结梳理的现场客运服务经验传授给班组的新同事们。为更好地服务旅客，她先后参与了与中国残联、经济日报社、上海客运段何颖服务研讨组、民航华北管局北京女子塔台、北京城市学院的共建工作，锤炼服务技能；同中国肢协重塑未来活动组委会的工作人员一起，为来京接受治疗的残疾人朋友们提供爱心服务。

工作十余年来，韩文文见证了中国铁路的飞速发展。“从和谐号动车组到复兴号智能动车组，作为一名铁路人，我感到十分自豪，同时也肩负着‘安全优质、兴路强国’的使命。”韩文文表示，未来，她将和同事们继续在追求优质服务道路上努力奔跑，向世界推广中国高铁服务品牌，展示高铁服务人员的靓丽形象。

朝阳区管庄乡市民活动中心职员张松：

## 为孩子们点亮科技“启蒙灯”

□ 本报记者 孙艳

“你们知道飞机是谁发明的吗？”“飞机是如何飞起来的呀？”“飞机可以在天上随意飞行吗？”朝阳区管庄乡（地区）市民活动中心职员张松是孩子们眼中的“飞机叔叔”。日常工作中，他充分发挥自己在飞机和航模方面的爱好和特长，积极传播科学知识，把科普融进日常生活，为地区孩子们点亮科技“启蒙灯”。

2015年，从某部队研究所转业来到管庄乡（地区）市民活动中心的张松成为了一名科普工作者，他将自己所学的航模知识应用于工作中，并开始组装飞机航模，通过开展航模科普进社区活动，以活泼的情景教育激发孩子们爱科学、学科学、用科学的热情。他说：“我希望把自己的爱好和工作相结合，走进社区科普航模知识，在孩子们的心里种下航天科技的‘种子’。”

在活动中心“航模漫谈”科普讲座的听众招募、会场布展和



线上讲课中，张松除了利用自己组装和购买的各种飞机模型深入浅出地讲解航模飞行原理、机身结构等专业知识外，还以一连串有趣问题引导孩子们快速融入课堂，生动地展现了航天飞行的发

展史，并通过1:1还原的高仿真飞机模型和神奇的气流浮动科学小实验勾起了孩子们学习航空知识的浓厚兴趣。他还利用自己的航模器材备件和孩子们一起完成“航模四旋翼F450”组装，并为

孩子们带来了精彩的航模飞行表演，点燃了孩子们的“飞天梦”。“我也要自己组装航模，让它也能飞上蓝天。”6岁的小朋友果明泽对张松的航模课程一堂不落，很是痴迷。

在孩子们眼中，这位“飞机叔叔”无所不能，固定翼、多旋翼和直升机的组装、调试和维修他都会，是孩子们眼中的全能“飞行员”。张松先后自费购置10台遥控飞机送给身边喜欢飞机的孩子，并教他们学习四旋翼飞机飞行操纵知识。飞机摔坏了，他就带着孩子们一起维修。他还在小区里带着小孩一起维修故障的遥控车、遥控飞机。在维修过程中，就能把飞机知识、原理潜移默化地灌输给孩子们，“让孩子们从‘玩’中感受航天科技魅力，‘玩’出知识。”

在普及航天科技知识的过程中，张松也将乐观向上的生活状态传递给身边每一个人。他在管

庄地区开展“科教进社区”“科普沙龙”“科普之旅”等活动，让更多的青少年朋友爱上科技。“我梦想是成为一名飞行员，制作航模时，我们组装、调试，直到飞行，但结果可能还是失败。生活中也是这样，会经历很多的挫折，但我们要一步一步去尝试、去创新、去超越自我、去挑战自己。”跟随张松学习航模知识的中学生张然说。

为了让更多的年轻人学习科技知识，在地区营造良好的科普氛围，下一步，管庄地区计划以张松的模型、设备和工具为基础，成立管庄地区科普基地。“我们将打造海陆空（飞机、遥控车、船、火车模型）为特色的科普基地，努力打造孩子们‘有的看，有的玩，不想走’综合性科普基地。”张松在为未来的科普阵地憧憬着，他将充分发挥科技工作者的光和热，推进科普进社区，让科技点亮生活。