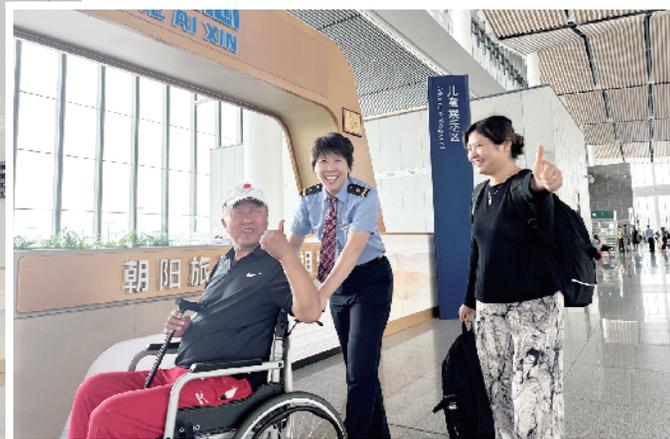




北京朝阳站的“曹燕服务组”

作为一名退伍军人，不服输的坚定信念早已融入血脉，成为一种日常工作的习惯。这就是曹燕，原来是北京站“素萍服务组”第二代传人，现在是北京朝阳站“曹燕服务组”领军人。退伍不褪色，曹燕在工作中始终坚守军人的作风。“一日能为兵，终身为打赢。”曹燕坚定地说。



曹燕的服务受到旅客点赞



曹燕（中）正在为旅客提供暖心服务

爱心伴旅客 温馨护旅途

——记北京朝阳站“曹燕服务组”带头人曹燕

□本报记者 杨琳琳/文 彭程/摄

随着热辣暑期运输高峰的到来，每天，当第一抹朝阳穿过巨大的玻璃幕墙照进北京朝阳站时，刚刚还有些静谧的车站，瞬间就被激活了。列车奔驰穿梭的声音、滚滚人流南来北往的热闹、此起彼伏的电台声、南腔北调的问询声、孩子们的嬉戏打闹声……此时，曹燕也开始了一天的紧张忙碌。

问路的、查车的、接人的、送站的……一身铁路蓝的曹燕无论走到哪里，哪里就会出现她简洁而清晰的回复。她总能在第一时间用最快的速度帮助旅客解决问题，或者为旅客提供最佳的选择和指导。

结缘铁路，拿下技术比武冠军

谈及当初为何进铁路，曹燕露出一丝顽皮的微笑和兴奋。小时候，曹燕家住的地方就有一条铁路线，没事的时候，曹燕就喜欢看一趟趟过往的火车，觉得坐上火车到处转悠特别惬意。2007年，她退伍面临职业选择时，儿时种下“诗与远方”的种子一下发芽了，曹燕义无反顾选择了干铁路。

理想很丰满，现实很骨感。来到北京站报到上岗时，曹燕这才知道车站原来就是一个不挪窝的地方，“诗与远方”是旅客的事，而车站工作人员拥有的只有“坚守”。更要命的是，每天迎来送往，工作要求与规矩还特别多，接待服务一点也不能出错，有时一腔热血还换不来旅客的好脸色，受了委屈也不能抱怨和发泄……

尽管如此，既来之则安之，自己选择的路自己走，曹燕安慰自己。话虽这样说，但在最初的几个月里，曹燕的心情总是起起落落，不能平静。

激起她好奇和斗志的是同班组的大姐们，当时北京站有7个候车室，每天要接发100多对旅客列车，那时没有电脑、手机和先进的查询系统。哪趟车去哪里、途经哪些车站、几点到、停靠哪个站台，在哪个候车室候车等等很多内容需要人一个个去记，确保当旅客问时，能脱口而出并且准确无误。刚刚成为铁路人的曹燕，对这些细节别说脱口而出了，就连自己对照列车时刻表，有时都能看错行，对错点。“当时觉得这也太丢人了吧。军人的那股子不服输的劲头一下子就起来了。”曹燕笑着说。从此后，曹燕不懂就问，不会就学，路不熟就多跑几趟，反正这个当过兵的人，就不认输。就这样，曹燕逐渐在班组中脱颖而出，成为了名副其实的“活地图”。在随后的日子里，她更是一路过关斩将，从班组到车间、从车间到全站，最后，代表车站连续两年蝉联全局技术比武桂冠。

接棒“素萍服务组”，爱心原本如初

2012年北京站“素萍服务组”成立。由于扎实的过硬的业务，曹燕顺利成为班组一员。考虑到李素萍当时即将面临退休问题，曹燕顺理成章成为了组织上的重点培养对象。然而事情却大大出乎所有人的意料，当李素萍获知这个消息后，并不太认可曹燕。至于具体是什么原因，曹燕也是一头雾水。直到李素萍和曹燕一起救助脑瘫患儿，才彻底改变两人尴尬的局面。

当时的场景曹燕至今记忆犹新。2014年的一天，也是正值夏日，车站来了一位患脑瘫疾病的重点旅客，孩子在母亲的陪同下刚刚被接到“素萍服务组”候车。这时孩子突然发病，

全身抽搐、口吐白沫，大小便失禁。在母亲惊慌失措之际，曾在部队学过战地救护的曹燕立刻冲上前，掐人中，李素萍则将孩子紧紧固定在轮椅上，防止其摔倒，就这样大概持续了四五分钟，孩子才慢慢缓过来，这时曹燕才发现自己和素萍大姐身上沾满了污物。接下来她们又细心地为孩子进行了清理，并更换了衣物，直到顺利将这母子送上车安顿好……

“反应挺快，不怕脏，还行！”事后，李素萍才对曹燕透露了心扉。李素萍平时看曹燕大大咧咧的，虽然业务不错、干事也利索，但服务旅客特别是重点旅客，在李素萍眼里仅有这些远远不够。特别是“素萍服务组”当时刚刚开始叫响，原来李素萍担心的是怕曹燕扛不起这份重担，更怕给“素萍服务组”带来不好的影响。服务旅客不仅仅是工作岗位的安排，更需要“老吾老以及人之老、幼吾幼以及人之幼”，需要那种发自内心的热爱和感同身受的投入。至此，李素萍对曹燕有了底，她俩工作时更默契了。2018年，李素萍光荣退休，曹燕正式接棒成为“素萍服务组”第二代传人。

在朝阳站赓续传统，爱心依旧

伴随着京哈高铁开通运营，北京朝阳站正式投入使用。于是，曹燕带着将“素萍服务组”优良传统赓续发扬的重任和使命，来到刚刚开通不久的北京朝阳站，并正式组建“曹燕服务组”。

高铁站与普速站，旅客出行方式和所提供的服务最大的不同就是“快、准、精”，除了传统的耐心细致以外，更需要个性化、私人订制式，甚至是一人一事、一单一方案的灵活，这不

仅需要细致入微的观察，更需要厚实的日常生活常识，精准应对的落实方案。

高铁站列车到达、再出发，往往就是十几分钟的时间，特别是每天10—13点、14—15点之间，是列车接发密度最高时段，十几趟列车先后间隔几分钟集中到达，近万名旅客同时进出站，更要紧的是同方向、同站台、车次往往接近，接送站旅客信息核实稍有瑕疵，就会造成接错车、送错站的事情，特别是对一些行动不便、刚刚出院不久的患者旅客，除了耽误行程，还可能带来一系列后续严重问题。

这时，多问一句、相互确认、互相提醒、单票认证，就成了最起码的作业流程，此外，她们还肩负着沿途密云、怀柔、顺义三站重点旅客信息的收发、跟踪和确认。

陶志婷是曹燕从“素萍服务组”带过来的得力干将。在她看来，曹燕身上的那股雷厉风行的劲头，永远是自己学习的榜样。在一天平均近130多条的重点旅客派工单上，红、黄、绿各色条码一目了然。“注意”是什么意思？小小的备注引起记者的好奇。“这是我们之间的小秘密，刚才在与这名旅客电话沟通时，感觉旅客情绪有点激动，加个备注，让接车的小伙伴们多留心一下，注意沟通和说话方式。”陶志婷神秘而悄悄地说。在曹燕的带动下，如今，陶志婷能独当一面了。

随着地铁3号线的即将开通，面对与日俱增的客流，最高峰发送旅客8万多人的记录，如何应对未来更大的挑战，是曹燕团队将要面对的问题。“用爱心筑‘燕巢’，让每一位到朝阳站出行的旅客都享受到‘家’的温暖。”曹燕坚定地回答。