

# 爱心传承 “阳光”服务温暖旅客出行路

——记北京站北京朝阳站客运员陶志婷

□本报记者 宗晓畅

“想旅客之所想，急旅客之所急。”北京站北京朝阳站客运员陶志婷在工作中追求精益求精，多年来不断完善服务细节，努力提升客运服务品质。每次推轮椅奔赴站台的坚定脚步，每次风雨兼程接送站的忙碌身影，每次解答问询的亲切话语……她为旅客提供的“阳光”服务充分体现“人民铁路为人民”的使命和情怀。

干练的气质、温柔的话语、秀气的面庞，是陶志婷留给旅客的第一印象。1991年出生的陶志婷是北京站管辖的北京朝阳站客运员。从事客运工作十余年来，她一直奔波在重点旅客服务第一线。“我们始终对标最高水准、最优品质，向最好的学、跟最好的比，在服务细节上下功夫，得到了广大旅客的赞誉。”陶志婷回忆，2023年8月暑运期间，曾有一位情绪低落的阿姨在老伴陪同下来到北京朝阳站“京铁爱心”候车区，正在值岗的她连忙端来热水，坐下来陪阿姨聊天，为其舒缓情绪。得知这位阿姨因做心脏手术需定期往返北京复查，陶志婷主动加上了她的微信，并叮嘱道：“您再来北京朝阳站乘车，可以提前联系我”。一年之内，陶志婷共为这位阿姨服务了6次。“看到阿姨的身体状况一次比一次健康，我也非常开心。来向我们寻求帮助的旅客，其中不乏是来北京就医的。他们身体难受，心情难免受到影响，因此我会更关注这些重点旅客的需求。”陶志婷说。

“主动”“细心”是服务组



工作人员对陶志婷的一致评价。她经常发现有老年旅客看不清车次信息，于是提议在便民箱里增加老花镜，方便老年旅客使用；她注意到乘坐轮椅的旅客在经过地面不平时会有颠簸，就设计路线避开这些地方；有些重点旅客担心上车后无人照料，她会尽量带领他们面对面与列车长进行交接，让重点旅客出行有了“定心丸”。

根据多年工作经验，陶志婷探索实施了重点旅客从站外到站内、从进站到候车、从车站到车上、从始发到到站的“四个无缝

对接”特色服务法，为旅客铺就安全、方便、温馨的坦途。今年春运期间，陶志婷还带领班组成员制作了涵盖购票方式、票务处理、交通接驳、遗失品查找等资讯的“六色便民服务卡”，深受旅客欢迎。

“服务无止境，只有不断提升服务能力，才能跟上时代发展的步伐。”陶志婷经常用这句话提醒自己。调到北京朝阳站京铁爱心组之初，陶志婷对高铁车站运行有些不适应。她努力调整工作方式，学习高铁业务知识，将北京朝阳站的车次、时刻、检票

口制作成卡片，一有时间就拿出来翻看。慢慢地，她将铁路客运结算站示意图烂熟于心。同时，陶志婷还利用业余时间熟悉北京朝阳站周边交通接驳方式，手绘进出站线路图，以最短的时间适应了高铁工作场景。

今年六月的一天，旅客王先生带着母亲来北京看病，出站走到地道时发现母亲突然走不动了。得到消息的陶志婷赶忙带着轮椅赶来，将阿姨扶上轮椅，问清他们要去的地方，一路上细心安慰焦虑的阿姨，和王先生合力将她扶到车上。一周后，王先

生特意让家住北京昌平的弟弟开车到北京朝阳站送来一面锦旗，夸赞陶志婷“热情服务、细致周到、以客为尊、倾心服务”。

“每当我服务完需要帮助的旅客，他们一句简单朴实的感谢就能瞬间点燃我的工作热情，一扫忙碌后的疲惫，让我感到一切都值得。”陶志婷说，从事客运服务工作多年来，她早已数不清服务过多少名旅客、听过多少句感谢。但回想起旅客们的笑脸和上车前与她依依不舍告别的场面，总会令她动容。据统计，工作10多年来，陶志婷热心帮扶老弱病残孕等重点旅客6万余人次，收到锦旗326面、感谢信980余封；获得中国铁路北京局集团公司优秀共产党员、“尼红式”青年等荣誉。

“坚持做好重点旅客服务工作，诠释服务的真谛和劳动的意义，书写人生的华章。每份平凡的工作都能创造出不凡的价值。”陶志婷介绍，她所在的北京朝阳站“曹燕服务组”共有8名职工，是一个青年为主体的团队。该服务组负责人曹燕是北京站“素萍服务组”第二代传人，曾获全国五一劳动奖章、全国铁路劳动模范等荣誉。

“点滴善举，最慰人心。曹燕老师总结出的‘阳光服务法’——阳光语言、阳光心态、阳光旅途一直在激励我不断提升服务质量，让旅客出行体验更美好。”陶志婷表示，未来将立足新时代高铁客运服务理念，让每一位到北京朝阳站出行的旅客都能享受到“家”的温暖。

顺义区第一社会福利院副院长武更楠：

## 用真情温暖老年人内心

□本报记者 盛丽/文 曹立栋/摄

每天清晨8点，顺义区第一社会福利院副院长武更楠都会准时带领护理团队开始日常查房。她的身影穿梭于各个楼层，亲切地向老人们问候，细心询问他们的生活状况。她与团队成员共同致力于呵护福利院内200多位老年人的晚年生活，让他们感受到“家”的温暖。

院内老年人性格迥异，生活习惯多样，护理工作虽看似简单，却需要倾注无限的爱心、耐心和真诚。武更楠深知，与老年人的沟通是建立信任的桥梁。她用真心实意去温暖每一位老年人的心，使他们逐渐将福利院视为自己的家。

在福利院中，有37位90岁以上的高龄长者。随着年龄的增长，他们中不少人出现了健忘和时而糊涂的症状。91岁的刘奶奶生活半自理，虽能自行饮食和如厕，但常因健忘而需要他人帮助。刘奶奶每天早晨5点多醒来，

6点多便要外出散步。散步归来后，她常在楼道徘徊，找不到自己的房间，有时还会因使用错毛巾或拿错纸张而与同屋的王奶奶发生小争执。

得知这一情况后，武更楠立刻前往两位老人的房间，用亲切的话语和耐心的态度化解二者之间的小矛盾。为了鼓励两位老人和睦相处，在生活中相互陪伴，她为王奶奶颁发了一面乐于助人的小锦旗。刘奶奶喜爱草莓，她便在老人的个人物品上贴上“小草莓”标志，大到箱子、助行器，小到刷牙杯、毛巾，无一不体现出老人的喜好。她还让刘奶奶亲手在自己的房门上贴上“大草莓”标志，以此帮助刘奶奶记住自己的房间：“刘奶奶，这个房间就是您的草莓屋，看到大草莓，您就到家了。”武更楠面对问题时展现出的智慧和人性化处理方式，得到了大家的赞誉。

在一个冬日的早晨，福利院

的宁静被一声急促的呼救声打破，一位老年人在洗手间突然晕倒，面色苍白、气息微弱。武更楠迅速采取行动，对病患进行心肺复苏，同时安排护理员通过绿色通道联系急救车，并安抚其他老年人的情绪。在与病患家属取得联系后，得知家属至少需要一个多小时才能赶到，武更楠没有犹豫，带领护理员陪同病患前往医院，并在途中向家属转述病患的情况，留在医院陪伴病患完成各项检查。直到家属到来，她才与家属交接病患的情况后放心离开。回到福利院后，她又逐一看望并安慰其他老年人。在武更楠看来，提升服务质量的首要任务是持续改进和创新。在她的带领下，福利院护理团队定期召开会议，分享经验、交流观点，共同探讨如何改进工作方法，以此提升服务质量。

武更楠非常重视团队建设，她鼓励护理员们提出自己的意见



和建议，并积极开展业务培训，提升护理员们的专业技能和服务水平。正因为她对服务质量的持续追求和创新精神，顺义区第一社会福利院连续多年获评

为四星级养老服务机构。这些成绩的取得是对武更楠带领的护理团队的最好肯定。同时，也更加坚定了她带领团队持续提升服务质量的决心。