

创新制作《便民出行手册》、建立“常旅客”资料库、全员掌握心肺复苏和创伤救护等技能，不断提升自身业务素养和应急处理能力……北京南站爱心服务组成立15年来，始终秉持“人生因服务而美丽”的服务理念，不断创新服务举措、提升服务能力，让爱心服务“一帮到底”，守护旅途中暖心的瞬间。

十五年初心不变，让爱心服务“一帮到底”

——记北京南站爱心服务组

□本报记者 宗晓畅 通讯员 郑思瑶

日前，以“爱心服务一帮到底、爱心品牌传承发展”为主题的北京南站爱心服务组成立15周年活动在北京南站二楼候车大厅举行。服务组历任班组长、服务组成员、常旅客及现场旅客齐聚一堂。合影打卡点、气球、照片册、明信片……服务组每个人的脸上都洋溢着幸福的笑容。

旅客秦女士是北京南站爱心服务组帮扶过的重点旅客，听说当天有周年活动，特地赶了过来，与服务组共同度过难忘的15岁生日。“特别感谢服务组，你们是我出行中的一束光。”秦女士边说边献上鲜花。活动现场气氛热烈，切蛋糕、明信片打卡盖章、心愿墙和留言册送祝福、打卡留念，大家共同定格下充满温情的合影。活动现场，旅客李先生说：“听到这么多爱心服务的故事，我深受触动。他们做的每一件小事，汇聚起来就是一股暖流。‘京铁爱心’不只是一个品牌，更是我们旅客心中一份真实的温暖和信赖。”

2010年11月24日，北京南站爱心服务组成立。回顾服务组发展历程，工作人员逐年讲解，往事如电影般浮现眼前。4名服务组成员身着不同时期的服装，通过服装展示展现各个阶段服务组的发展变化。“初心未改，15年的变化，是服务维度的拓展，更是服务温度的传递。”北京南



站爱心服务组三任班组长——全国劳动模范、“最美铁路人”张润秋和北京市劳动模范、“最美京铁人”郝秀冉，以及北京市劳动模范、“最美京铁人”韩文文倾情讲述服务初心和对服务组的寄语期许。在三代班组长的带领下，服务组从最初十余名骨干拓展至目前24人的团队。针对不同时期重点旅客的需求，班组成员

将服务精准延伸到紧急医疗救助、心理安抚、母婴陪护等领域，始终以“用心用情”为标尺衡量服务的深度与温度。

15年，如一幅画卷生动展现了“京铁爱心”品牌的服务精神与文化传承。从2010年到2025年，北京南站爱心服务组始终秉承“人民铁路为人民”，在硬件方面升级优化，更新改造“四区

一室”，完善设备设施，增加折叠躺椅、免费充电座椅、呼叫铃、小冰箱、爱心百宝箱和小药箱等。在理念上深化内涵，探索出“三勤、三到”和“六式六心”服务法，针对老幼病残孕等重点旅客全方位提供咨询、引导、帮扶等“爱心一条龙”服务，逐步建立高铁站与站、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，实现“一帮到底”。在创新服务举措方面，精心制作《便民出行手册》，详细解答旅客出行常见问题；优化“便民彩条”，用不同颜色区分去往北京各大火车站的交通方式，方便转乘旅客快速抵达；免费提供“爱心行李牌”，有效区分查找行李；丰富便民百宝箱，提供一次性口罩、剪刀、胶带、纸、笔、针线盒、放大镜等用品；加装免费充电座椅，保障旅客出行无忧。

从“和谐号”到“复兴号”，轨道上的“中国速度”越来越快，北京南站发送的旅客总量屡次突破新高。面对日益增长的客流，北京南站爱心服务组成员们以行动写下品牌精神的生动注解，把青春亮色绘入了推动“中国高铁第一站”高质量发展的进程中。15年间，服务组累计服务老幼病残孕等重点旅客超过490万人次，收到各类锦旗、表扬信和工单等1.8万余件，让旅客感受到“家”一般的温暖，用行动诠释“有困难，找我们”的承诺。

北京南站爱心服务组先后被授予全国工人先锋号、全国五一巾帼标兵岗等荣誉。面对荣誉，韩文文说：“未来，我们会把爱心接力棒继续传递下去，充分发挥‘京铁爱心’服务品牌作用，不断创新深化‘服务法’，让旅客出行体验更美好。”

密云区人民法院民二庭法官苏小琴：

以司法担当守护公平正义

□本报记者 王路曼

在北京市密云区人民法院，有这样一位法官，她深耕商事审判一线13年，用专业与担当书写着“止讼息争、助企纾困”的司法答卷，她就是民二庭法官苏小琴。

“以调解换信任、以和解促发展”是苏小琴坚守的裁判智慧。为提升商事审判效率与质量，她创新推出“庭前预判+类案引导+多元联动”调解工作法，将矛盾化解在诉讼前端，其调解率连续两年位居全庭首位。在审限管理上，她推行“繁简分流+节点管控”模式，简案快结不拖延，难案分步稳步推进，近年来无一起一年以上长期未结案。

案件质量是司法公正的生命线。苏小琴坚持“穿透式思维”审查证据，强化裁判说理与类案检索，借助专业法官会议和阅核机制严控案件质量，承办案件无一发回改判。她撰写的近3万字判决书斩获全院裁判文书一等奖，还牵头建立团队经典商事裁判文书语料库，推行争议焦点分

层说理和判后跟踪释法机制，显著降低上诉率。通过将自动履行告知书与裁判文书一并送达，她推动民事裁判申请执行率仅为24.21%，以精细化举措实现“案结事了”。作为涉外商事审判专业化团队核心，她经手的涉外纠纷均通过线上跨境调解快速结案并即时履行，有效减少衍生执行案件。

在护航法治营商环境的道路之上，苏小琴巧用裁判智慧破解多起复杂纠纷。一起诉争十余年的土地承包经营权纠纷案中，她梳理海量刑事、行政关联诉讼材料，最终作出不予解除合同的判决，促成70万元案款当场执结。她还就此案撰写环境资源审判案例，规范辖区土地发包程序，既避免土地闲置破坏，又保障了农民增收和农业增效。

在屈某诉某村经济合作社土地承包经营权案中，苏小琴联动镇政府开展风险研判，依法支持村民合法诉求，不仅维护了屈某等村民的权益，更助力村集体成功收回2597亩闲置农用地，为后

续土地盘活流转奠定基础。在涉某能源企业700万元债务纠纷中，她奔赴多地调取股权变更档案，厘清三方复杂合作脉络，以企业长远利益为切入点组织4轮磋商，最终促成三方达成偿还协议，明晰四份合同权利义务，破解“连环诉”僵局。如今，三方已启动生态能源联合开发项目，用实际合作印证了司法调解的成效，更写下联名感谢信予以致敬。

作为团队带头人，苏小琴深谙“传帮带”的重要性。她带领团队形成多沟通、重协作、强执行的工作作风，让成员既能独当一面，又能高效协作。为延伸司法服务，她梳理商事合同高频风险点，走访辖区企业开展“送法进企”活动，建立稳定联络机制，将司法温度融入服务细节。

多年来，苏小琴以党员的初心、法官的坚守，在商事审判岗位上不断求索。她用专业化化解矛盾，用温度传递司法善意，用担当护航营商环境，成为新时代基层法官的典范。

