

让“北京温度”随铁路线延伸至远方

——记北京站京铁爱心服务组第三任班组长杜京林

□本报记者 宗晓畅 通讯员 袁旭冉/文 本报记者 彭程/摄

业务过硬，做旅客的“全能守护者”；温情守护，做旅途中的“贴心摆渡人”；创新服务，做机制升级的“先锋开拓者”。中国铁路北京局集团有限公司北京站京铁爱心服务组第三任班组长杜京林，扎根铁路客运服务一线，用多年的坚守诠释“人民铁路为人民”的初心。

做旅客的“全能守护者”

随着北京广播电视台“北京榜样2025大型主题活动”近期播出杜京林的事迹，这位坚守铁路服务一线的客运员走进了更多大众的视野。“我所在的北京站京铁爱心服务组，前身是2010年以我师傅李素萍的名字命名的‘素萍服务组’。我们班组日常主要服务京津冀、东北方向等进京看病、行动不便和出行困难的旅客，为他们提供接出站、送乘车服务。‘北京站地位重要、工作光荣’是周恩来总理的殷殷嘱托。从我2010年入职时起，这份责任和使命就深深地烙印在了我心里。”杜京林说，作为一名党员班组长，她始终带领班组践行“让旅客满意”的服务承诺，创新提炼“五心服务法”。

为提供“全方位、一站式”服务，杜京林几乎把所有休息时间都用来钻研业务。她熟记上千趟列车时刻，能默画铁路接算站（由铁路部门规定的、用于接续计算车站间运价里程的特定车站）示意图；自学手语，帮助听障旅客顺畅沟通；考取急救证书，牵头与120建立联动机制，织密车站应急救护网。她还用脚步丈量站内外服务资源，整理出周边23条公交线路、医院、地铁站的情况，细致地记录无障碍设施



杜京林(右二) 资料图

施位置、电梯运营时间等信息，制作成便民指引卡，为旅客提供精准高效的出行建议。

有一次，一位旅客因堵车即将错过机场大巴，杜京林凭借对周边交通的熟悉，快速推荐了一条地铁快捷线路，并协调志愿者护送，最终帮助旅客顺利赶到机场登机。

年复一年，杜京林用专业、温情与智慧守护万千旅客平安出行，先后获全国向上向善好青年、首都劳动奖章、北京市劳动模范等荣誉。

做旅途中的“贴心摆渡人”

在杜京林的带动下，班组整

体服务水平持续提升，从“单兵强”走向“整体优”，“全能服务”成为北京站京铁爱心服务组的鲜明标签。

“出门在外，谁都可能遇到难处，我们多搭把手，旅客的旅途就少点坎坷。”杜京林回忆，2021年春运期间的一天，她在当班值岗时看到一位步履蹒跚的老人，颤颤巍巍地推着一辆担架车艰难前行，担架车上躺着一位包裹着厚重大衣的病人。她赶忙上前询问，得知这对年迈夫妇来京就医做完手术刚出院，要赶K285次列车回老家。当时，距开车仅剩二十几分钟，看到老人急得满头大汗，杜京林毫不犹豫地接过担架说：“跟我走，我送

你们上车！”由于担架无法搭乘无障碍电梯，她只能从站台远端通道绕行，一边小跑一边用电台呼叫列车长说明情况，争分夺秒地将两位旅客送到列车旁。然而，由于病人无法行动，担架车又无法折叠进入车厢，旅客如何上车成了大问题。此时开车时间临近，气喘吁吁的她来不及思考太多，当即脱下御寒大衣、背上病人，小心翼翼地将其送到了铺位。“我永远忘不了那位患病旅客饱含感激的泪光，忘不了旅客家属追到车厢门口那深深地一躬。”杜京林说。

类似的暖心帮扶故事数不胜数：暴雨天护送急症孕妇就医，悉心照料常年往返就医的脑瘫旅

客，每逢佳节在候车室组织写春联、做香囊、送月饼和粽子……杜京林把站台变成了有温度的“旅途家园”。

做创新服务的“先锋开拓者”

杜京林始终坚信“服务没有终点，旅客满意的笑容就是我们前进的最大动力。”在长期服务中，她注重总结经验、创新机制，努力为旅客提供更加便捷、舒适、贴心的服务体验。

她从细节入手，规范客运员着装标准、对标贯标，先后开展服务礼仪、日常美妆、形体美化培训等20场次，推出个性化定制服务，全面改善客运员精神风貌、提升旅客服务能力；带领同事们一起研究旅客心理，学习心理疏导知识，提炼出“爱心、耐心、细心、贴心、暖心”的“五心服务法”，配套制定分类服务话语与应急处置口诀，让服务标准化、人性化；牵头建立“重点旅客信息库”，与全国多个车站实现信息互通，让服务从单站帮扶升级为全程联动；推行“一人一策、专人跟进、全程服务”，从进站、候车到上车，为重点旅客提供无缝衔接的爱心陪伴；推出面向不同群体的个性化定制服务，满足旅客多样化出行需求。

“把旅客的事放在心上、当成自己的事办，才能在琐碎中坚守初心，在平凡中守住温度。每一次帮助、每一句叮嘱的背后都是责任与信任的传递，把旅客当亲人，我们的服务自然就有了分量。”从三尺站台到旅客心间，杜京林用扎实的业务、真挚的情怀和持续的创新，让“北京温度”随铁路线延伸至远方。

丰台区东高地北社区居委会工作人员黄钰涵：

用心用情解民忧

□本报记者 余翠平 通讯员 靳忠骥

自2024年起负责12345接诉即办工作，丰台区东高地北社区居委会工作人员黄钰涵，始终秉持“有事随时办、受理不打烊”服务理念，全心全意为社区居民排忧解难。一年来，她解决困扰辖区居民的疑难、突发问题，调解纠纷近200起，满意率、解决率均达100%。

黄钰涵刚接手接诉即办工作不久，就遇到了一个棘手的问题。一位居民反映，自家所在单元的地下室污水管道堵塞，导致多户居民的卫生间出现了反水现象。接到居民诉求后，她立即前往现场了解情况。通过走访得知，不仅是反水问题，卫生间的水管也出现了多处漏点，居民们的生活受到了严重影响。面对这一情况，她立即展开工作，联系专业人员进行管道检测，确定问题位置和原因；协调物业公司采取临时疏通措施，缓解居民燃眉之急；向街道反映情况，申请

维修资金支持。在等待资金审批期间，她每天都前往实地查看情况，遇到管道堵塞就及时协调疏通，并及时告知居民维修进展。

经过不懈的努力，破损的管道得以顺利更换和修复。在施工期间，黄钰涵始终将居民的日常生活需求放在首位，提前通过多种方式告知居民具体的停水时间，并积极协调物业与施工单位安排错峰作业，尽可能为居民的日常生活提供便利。为保质保量完成工作，整个维修过程她都在现场协调。维修完成后，她与物业一起定期巡查，防止问题再次出现。

在日常走访中，黄钰涵特别注重解决群众反映强烈的问题。某居民楼附近的垃圾桶站采用开放式设计，经常散发异味，影响周边居民生活。经过多次实地查看和听取意见，她积极与相关单位对接，提出对垃圾桶站进行改造升级的建议。

为切实解决问题，黄钰涵做了大量细致工作，组织居民代表实地察看，了解居民诉求后，最终采用了全封闭式垃圾桶站的改造方案。改造后，垃圾桶站的异味问题得到明显改善。

黄钰涵始终保持“我是您身边的12345，随叫随到”的工作状态。有一年端午节，一位居民家中水管突然爆裂。得知情况后，她二话不说就赶到现场，一边安抚情绪激动的居民，一边协调物业关闭水阀、联系维修人员进行抢修。直到深夜在确保居民家中的问题得到妥善处理后，她才离开。

在工作中，黄钰涵尤其注重通过建立长效机制来解决社区物业服务中的问题。为此，她精心制定了一套物业工作制度。她每周至少两次深入小区进行巡查，重点关注社区卫生保洁是否到位、绿化养护是否及时、车辆停放是否规范等情况，一旦发现问题，立即督促整改。同时，她定



期组织物业公司与居民代表进行“面对面”交流，双方共同探讨解决方案。通过这种耐心细致且富有成效的工作方式，社区环境卫生更加整洁，绿化景观更加美观，车辆停放更加有序，居民的生活质量显著提升。

社区基层工作永远在路上，黄钰涵用心用情做好每一件小事，把“绣花”工作做到实处，为建设和谐社区默默贡献着自己的力量。