

# “火凤凰服务岗”让服务温度升起来

商丘车站是豫东地区外出打工者的集散地。春节过后,该站的务工流、学生流和商务流层层叠加,超出了日常客流量的三倍。给这个始建于上世纪80年代、站场狭小、设施相对落后的车站带来严峻的考验。如此大的客流,也为该站党建服务品牌“火凤凰服务岗”值班人员肩上压上了沉甸甸的责任。

### 服务工作无巨细

“多亏你们这里备着胶布,要不然我可没辙了!”3月7日中午,旅客张女士看到该站客运值班员用透明胶带帮自己把裂开的手提袋细心地粘了一层又一层,由衷地感叹道。

张女士乘坐13时03分的K31次列车回洛阳,商丘的亲戚送了好多当地特产给她,谁知物品沉重,再加上进站时人多拥挤,随身携带的两个纸质手提袋“掉了底”,散装的酥梨、瓶装的小磨油等落了一地。正当张女士焦急慌乱的时候,在“火凤凰服务岗”值班的王鸿腾拿着胶布、剪刀走了过来,左三圈右三圈,上下再粘一遍,两分钟就把她的难题解决了。

其实,这样的服务对“火凤凰服务岗”值班人员来说只是举手之劳。很多时候,王鸿腾和他的伙伴们还要用轮椅、担架将行动不便的重点旅客送上车,甚至要为身体不适或醉酒呕吐的旅客擦拭衣服上的秽物,要做聋哑旅客的“耳朵”、失明旅客的“眼睛”,还要做标记各趟列车沿途停靠站名、“挂失补”流程的“活规章”,这一项项服务,都比粘手提袋更费心。

### 说一遍遍不厌倦

“我这趟车在哪个候车室等?”“这趟车晚点不?”虽然一进站就能看到电子显示屏上的信息,或者同样的问题前一位旅客刚咨询过,但仍有不少旅客要再问上一遍。对此,“火凤凰服务岗”的值班人员都能够理解。他们说,到这里乘车的80%以上都是农民,出门坐车最担心找不到地方、上不去车,问清楚就放心了。

之前,该站的“火凤凰服务岗”设在东、西两个候车厅。今年春运,该站将其移到了进站口与候车区的连接处,全天24小时为旅客提供候车引导、乘车咨询等服务,为老幼病残孕等重点旅客填写《重点旅客爱心卡》,提供专区候车、优先上车等重点服务。该站还将“火凤凰服务岗”的服务范围拓展、位置前移,在售票厅、站前广场设置“火凤凰服务岗”、“火凤凰服务台”,以便更好地为购票取票、退票改签的旅客和广场上候车的旅客提供便利。

### 一名党员一面旗

作为该站党委着力创建的服务品牌,“火凤凰服务岗”一直是该站提升党员服务能力、彰显党员先进性的重要载体,在春运期间更是如此。



为确保旅客春运期间安全出行,洛阳车站特邀河南科技大学第二附属医院在车站候车大厅设置春运医疗志愿服务站,医院选派各科医务人员轮流在医疗站为南来北往的旅客提供免费医疗咨询和诊治服务。图为3月5日医务人员正在接受旅客的咨询。(记者 王春辉 通讯员 刘鹏摄)

# “车站妈妈”的最后一个春运

今年春运,对岳桂珍来说不同寻常,因为这个春运是她工作经历中的最后一个春运。再过几个月,她就要退休了。

3月15日,是春运的最后一天。汝州车站的候车室内熙熙攘攘,人头攒动。岳桂珍像往常一样在人流中忙碌着。

“请您看好自己的行李……”人群中,岳桂珍时而提醒旅客看好自己的行李,时而蹲下来捡起碎纸和烟头,时而为旅客介绍临客列车的开行情况。

9时08分,开往南阳的4731次列车徐徐开出,岳桂珍这才停下来,虽是春寒料峭,但她的额头还是沁出了密密的汗珠。

岳桂珍是龙门车务段汝州车站客运组织员,从1991年来到汝州车站,今年已是她参加的最后一个春运了。

到汝州车站上班以来,她先后在售票员、客运值班员、客运组织员等多个岗位工作过。“像这个自动售票机,是今年才上的。有了它,几乎相当于多开了一个售票窗口。”岳桂珍向记者介绍汝州车站春运前刚投入使用自动售票机。“这些年,我目睹了铁路客运服务的一步步发展,从排队长队在窗口买到网上购票,高铁从开行到形成网络。瞧,现在排在窗口前购票的队伍相当于上世纪90年代的三分之一。”岳桂珍指着窗口前的购票队伍说。

二十多年来,她不但见证了客运服务

### 春运人物写真

务的进步,还亲历了许多难忘的事情。“前几年,刘梦鸽告诉我,她想来车站做志愿者,帮忙做一些春运服务工作。”岳桂珍向记者说。刘梦鸽是汝州市大峪乡一贫困家庭的学生,岳桂珍从2009年开始资助她,到现在已经6年了。

参加工作以来,岳桂珍收留安置弃婴30多名,被大家亲切地称为“车站妈妈”。“这是老岳参加‘河南好人’颁奖晚会的照片,这位是省委宣传部赵部长。”该站党总支书记秦红兵掏出手机,微信上还保留着岳桂珍参加“河南好人”颁奖仪式时与河南省委常委宣传部部长赵素萍的合影。

“去年,我们开展了‘学习岳桂珍事迹,争当铁路好人’活动。我们计划将这个服务台命名为‘亲情’服务台。”秦红兵指着候车室中的服务台介绍说。

汽笛长鸣,又一列客车缓缓进站。岳桂珍精神抖擞地走上站台,用她惯有的大声门组织着旅客:“请大家排好队,注意安全!”(记者 王春辉 通讯员 姚峡阳)

# 彰显警民鱼水情

## ——郑州铁路公安局深入开展“三个出行”爱民服务主题活动侧记

年年春潮涌,岁岁春运忙。今年春运中,郑州铁路公安局4000名民警广泛开展“三个出行”爱民服务主题活动,用辛勤的付出感动着南来北往的旅客,彰显了警民鱼水情。

### 千里之外挽回损失

3月7日6时许,巩义车站派出所民警孙永忠在执勤时,接到旅客常雨丹的求助。

据了解,该旅客于3月6日晚在该站乘车时,不小心将一个手提包遗忘在自动售票厅,包里有2000多元现金和3张银行卡,当时她来不及寻找,在乘车返回后,想让车站民警帮忙。

孙永忠将此意向所里汇报后,所长崔学奇、副所长刘松国和民警荆波立即展开了调查。他们在车站综控室对视频监控进行了数小时的查看,终于发现了线索。录像显示,常女士在3

月6日晚将手提包遗忘在售票厅的暖气管上,被随后来此取票的一名中年男子顺手捡走。

确定了嫌疑人,该所又通过客运部门对自动售票机售出的车票进行筛选,发现当晚乘坐巩义至攀枝花K117次列车的旅客师某有重大嫌疑。随后,该所与当日值乘K117次列车的攀枝花乘警支队乘警马珂取得了联系,并找到了嫌疑人师某,师某当即承认了自己欲将手提包占为己有的事实。

### 18万元翡翠失而复得

3月13日,郑州铁路公安局收到一封吉林省榆树市胡女士寄来的感谢信。一封引出的一段感人的故事。

“我的包不见了,要是找不到我也不想活了!”3月7日14时许,一名女子来到高铁龙门站公安值班室报案,说着说着就哽咽起来。

胡女士称,她在候车中临时去售票厅换票,不小心将价值8000元的LV手包遗忘在候车室座椅上,返回寻找时已不见踪影。包里有1.2万元现金,十几张银行卡,最重要的是一块价值18万元的翡翠。

接警后,民警殷鹏和杨强立即兵分两路。殷鹏快速来到车站综控室调取监控录像,可是遗失物品位置恰巧处于监控盲区,无法查看当时情况。杨强到候车室对保洁人员及附近旅客进行询问,也没有得到有效信息。

眼看胡女士乘坐的列车就要进站,杨强果断地呼叫其他岗位民警及在岗队员共同到候车室进行搜查,最终在离胡女士座位10余米的座椅下将手包找到。

胡女士拿到失而复得的手包破涕为笑,当即拿出2000元作为酬谢,被民警婉言谢绝。

### 百万借据物归原主

3月12日14时40分许,新乡东站派出所民警孙荣生在一楼候车厅的座位上发现一个无人认领的棕色皮包。经查验,包内有6674元现金、少量美元和港币,10张银行卡和一张100多万元的借据。

该站派出所民警立即行动,所长郭明毅一边联系客运部门通过广播反复播放失物招领启事,一边安排副所长张杰通过视频监控寻找该失主的乘车动向,同时根据失主的银行卡查找失主姓名及身份证号码,再通过客票系统查询失主购票信息。经过紧张反复的查找,得知失主程小军于13时22分已乘坐开往北京西的G556次列车离开车站。

民警孙荣生在综合分析了相关信息后,耐心地细致地按照失主乘坐列车的方向一站一站通报情况,终于从安阳东站客运部门得到了失主寻找皮包的消息。

17时05分,失主程小军赶到了新乡东站派出所。当他从民警手里接到失而复得的皮包时,感动地说:“我方没有想到,丢失的皮包这么快能回到手里。如果这张100多万元的借据丢失了,可真是我的命了!”(记者 张德洪 通讯员 赵成喜 赵丽丽)

内化于心 外化于行 高调奖惩

# 洛阳电务段 三招整治违章违纪

本报讯 3月份以来,洛阳电务段结合当前生产实际,认真开展春季人身安全专项检查活动,多措并举加大人身安全卡控力度,确保人身安全万无一失。

该段利用手机报、微信、办公网、宣传展板等载体,全方位开展反违章知识宣传,唱好“安全经”;采取“危险镜头回放”“重大事故再学习”“安全生产为了谁”座谈讨论等形式,算好“安全账”;反复讲清讲明铁路运输安全大如天、关乎你我关乎大众等事实和道理,绷紧安全弦,让安全理念根植于心。

该段通过精细管理、严格卡控,把安全行为落实到生产的细节、末梢。他们在加强自控、互控、他控的基础上,进一步加大了对违章违纪行为的查处力度,对违章违纪行为进行曝光考核,通过“揭家丑”、“查不足”,使违章违纪职工真正认识到人身安全的重要性,让触碰“高压线”者既丢面子又丢票子。

3月份以来,该段职工违章违纪件数较去年同期下降了27%,人身安全堤坝进一步夯实。(张治国 刘阳)

## 南阳工务段 打造路外安全“安心网”

本报讯 3月11日上午,看着新换的封闭网,南阳工务段汝州工区职工杨增欣和工友们笑着谈论道:“封闭网修整之后,既预防了路外人员擅自闯入造成人身伤亡,也给我们线路外观整修工作带来了方便……”

该段管辖范围内的焦柳、西平两大干线,沿途穿越许多村庄小镇。为有效防止沿线居民闯入铁路线内导致人身伤亡事故,该段对铁路两侧的封闭网进行了重新加固。

该段检查小组重点对沿线排水口封闭情况、桥头路堑结合处和封闭网的损坏、缺口等情况做了全面检查,更换了损坏、残缺的封闭网,并对封闭网结合处和连接处进行了焊接加固。他们增大了封闭网上警示标志的悬挂密度,更换或整修了模糊不清的标志,并加大对沿线行人的警示力度。同时,他们加大对封闭网的检查和监管力度,消除路外各类危及行车安全的隐患。

自春运以来,该段发现并清除安全隐患13起,确保了列车运行和居民出行安全。(顾朝奎 雷金定)

## 新乡供电段 确保春耕期间安全供电

本报讯 阳春三月,即将进入春耕农忙时节。新乡供电段新乡供电车间针对往年铁路沿线村民春耕时对接网支柱、电杆、拉线、电缆等供电设备造成的损坏,认真开展专项整治活动,净化铁路供电环境。

该车间牵头与铁路公安所配合,加强对沿线村民的宣传教育,深入田间地头宣讲铁路供电安全知识,讲明在线路旁春耕会对供电设备、供电安全构成的威胁,引导广大村民自觉维护铁路供电安全。

该车间还加强对沿线的巡查,发现村民在线路旁春耕立即报告,并组织专人赶赴村民春耕地点及时进行防护。对重点地段,他们进行拍照取证,积极与地方政府部门沟通、协商,并协助铁路公安所,妥善解决问题。截至3月12日,该车间共发现并解决问题5个,对201户村民家庭进行了宣传教育。(王惠新)



焦作车辆段采取走出去、请进来,以老带新、手把手相传,辆(事)故演练人人过关等多种方法,全面拉开对干部职工业务技能系统培训的帷幕,着力提升干部职工保安全实战能力。因为3月12日,北京康拓红外技术有限公司集控电动脱轨器专家到该段管辖的瓦日线长于南运用车间现场授课。(郭树兴 田鲁宁 摄)

月山工务段大力倡导全员读书学习之风,为车间班组图书室添置种类丰富、内容健康的图书杂志,开展读后征文、交流讨论等活动,提升阅读效果,激励干部职工树立正确的价值观和人生观,干好本职工作,服务安全生产。图为3月16日,该段月山工务段职工在阅读图书。(何高波 摄)

# 郑州北车辆段 对职工进行个性化培训

本报讯 3月5日,为确保《铁路机械冷藏车站修规》的顺利实施和全面落实,郑州北车辆段邀请专业教师为相关技术人员和现场工作人员“量身定制”了一期《铁路机械冷藏车站修规》骨干培训班。这是该段结合现场实际,对职工进行个性化培训的一个缩影。

该段针对各岗位特点及要求,开展专业、灵活的技能培训,采取阶段性技能考核、对标、现场抽查等方式,对现场作业人员业务技能情况进行摸排检查,特别是对探伤工、电焊工及轨道车、天车、叉车司机等特殊工种人员作业情况进行检查,确定帮促对象;抽调责任心强、有现场工作经验的技术人员担任兼职教师,对帮促对象进行理论和实操强化培训。

为提高职教水平,该段对从事职工教育工作的专、兼职教师以及教员定期进行专业技能考核,开展工艺研讨,提高教学实践水平。同时,该段组织教育科专业技术人员开发职工教育远程教学考试系统,定期对教学软件进行升级维护,实时更新内容,确保职工技能要求与现场生产实际相符。

该段以技能鉴定为抓手,采取脱产办班、指导职工业余自学等方式,对未持证人员进行初始等级职业技能鉴定培训,定期组织模拟考试,抓好未持证或岗位合格证不符人员的职业技能鉴定工作。对多次鉴定未通过人员,该段将其调整至低等级或初始等级岗位,并进行相应等级鉴定,确保各岗位人员素质达标。(刘英 熊瑛)

