

微笑天使——记北京火车站客运员刘雯

编者导语：在北京站经常能看到这样的情景：头戴红帽、脖子上扎着彩色丝巾的年轻铁路员工推着轮椅，引领一支特殊的队伍前往候车站台，这便是以全国劳动模范李素萍的名字命名的“素萍服务组”。“素萍服务组”是北京火车站专门为“重点旅客”（老、幼、病、残、孕旅客）提供送车服务的一个服务组，以铁道部劳动模范李素萍的名字“冠名”。而今，这个团队又多了一名新的成员——刘雯。

这支临时组成的队伍里，有行动不便的老人，也有昨晚刚刚手术的病人，还有怀抱婴儿的年轻母亲，他们都是火车站的“重点旅客”。

“先将重点旅客搀扶上电梯，又送上站台，再送到各自的车厢……这一流程”，她们每天要重复上百次，日送千余旅客。

“这岗位不简单，成天和病人、老人打交道，得有副热心肠还得能吃苦。”刘雯的师傅李素萍说，她带过不少徒弟，如今这茬儿7个人全是女孩儿，平均年龄22岁，而刘雯便是其中的优秀代表。



刘雯所在的北京火车站“素萍服务组”

一封感谢信的背后

采访刘雯缘于《职业的力量》栏目组近日收到的一封感谢信，在随后的电话中，对方极力推荐北京站的客运员刘雯接受栏目采访。

在感谢信中，受助旅客李宾宝介绍了事情的详细经过，信中提到，“在刘雯同志的热心帮助下我们顺利离开北京回到了苏州。通过刘雯同志的热心帮助，我们感受到了社会的温暖，感受到了中华民族这种助人为乐的传统美德。在此我向刘雯同志表示衷心的感谢！同时也感谢北京铁路局的各位领导培养了这样热心的优秀员工。（感谢信全文内容如下：）

我叫李兵宝，今年三十八岁，是安徽霍邱人，目前在苏州一家建筑工地做建筑工人。由于长时间在外务工，疏于对孩子的照顾，今年五月年仅16岁的儿子李灿被查出患有皮炎病，先后前往合肥、上海、北京等城市医治，由于高昂的医药费使这个本就贫困的家庭雪上加霜，2012年6月29日，由于无力承担巨额的医药费被迫从北京301医院出院，对于在北京无依靠的这个农村家庭，只能住在24小时自助银行内，每天的饮食仅是3元钱的6个馒头。这样的居住及饮食条件对于还在严重肺部感染的李灿，是远远达不到要求的。2012年7月2日我带着李灿准备回到苏州务工。

2012年7月2日晚我带着重病的李灿在北京站乘坐D311次列车离开北京，前往苏州务工。由于李灿已失去独立行走能力，只能做在轮椅上。加上之前从农村带过来的行李及生活用品，我个人是完全不能顾及所有的，我一筹莫展之时，在动车组绿色通道等候区得到了客运员刘雯同志的热心帮助，从给我们拿水、带路、搬运行李、照顾李灿、安排协调卧铺床位等，给予我们这个来京看病农村人的热心帮助和支持。在刘雯同志的热心帮助下我们顺利离开北京回到了苏州。通过刘雯同志的热心帮助，我们感受到了社会的温暖，感受到了中华民族这种助人为乐的传统美德。在此我向刘雯同志表示衷心的感谢！同时也感谢北京铁路局的各位领导培养了这样热心的优秀员工。

“谁言寸草心 报得三春晖”在这里我再次向北京铁路局客运员刘雯同志表示我由衷的感谢。——李兵宝2012年7月3日晚于火车上

铁路子弟不走寻常路

2010年11月，刘雯从天津药校毕业后并没有进入医药行业从事相关工作，转而报名参加考试特招进入北京站成为了一名客运员。因为从小受到家庭以及父母亲的影响，父母亲都是铁路系统的职工，作为一名铁路子弟，刘雯在电话中向记者吐露心声，其实爸爸妈妈原本并不支持她进入铁路系统工作，铁路系统的工作非常辛苦，他们希望刘雯能够从事更加轻松的其他工作。而她心底里从小早已打定主意希望像父母亲那样能够继续服务在铁路系统。

“有兴趣，特别喜欢这个职业，挺热爱的，一上班，我这脑子就特别精神，多做一点事，

我就特别高兴，因为我现在年龄不大，多做一点好事，我觉得挺好的，每天就过得特别充实”，电话那头刘雯异常兴奋的向记者谈到她的工作。

在刚进入北京站工作的前三个月实习期，刘雯也曾经历过痛苦的适应期和煎熬，与现在的状态相比，那时候的热情不够。因为在检票口检票，站立时间过长，脚底长茧、磨泡。在检票口还会经常遇到老弱病残的旅客，刘雯就有忍不住想上前去帮一把的冲动。检票口检票工作一年多之后，刘雯终于如愿加入“素萍服务组”成为了其中的一员。

在“素萍服务组”做客运员服务旅客的过程中，辛苦自不必说，但是这些辛劳在刘雯看来，不值一提，给家人打电话通常是报喜不报忧。众所周知，服务行业不好干，顾客是上帝，上帝要求各有不同，众口难调。然而在服务这些旅客的过程中，旅客们带给她的感触和感动则让她更加坚定了自己决心在铁路系统一直做下去的理想。

刘雯向记者谈到了前些天刚刚发生的故事。在由北京站开往辽宁抚顺北站的 K95 次列车上，一名高位截瘫的旅客，同时也是一名作家，在进站上车时因为身体不便，在帮助这位旅客上车后，原本以为用自己的服务去帮助需要帮助的旅客，没曾想到在帮助这位作家旅客之后，刘雯深受感动。这名残疾作家以嘴持笔创作了大量的作品，引起轰动。



向全国劳模看齐——我的师父李素萍

谈及自己的师父李素萍，电话那端刘雯的语气再次异常激动。“她就像妈妈一样，真的，什么事情都在为我们考虑，包括介绍对象，特别热情，从来没有见过有爱心到极点，更胜于

她的人”。

自1980年12月参加工作以来，李素萍在铁路系统已经工作了31年，从1990年开始，李素萍就坚守在这个岗位上。其中，从事重点旅客服务工作21年，有人粗略地算过，李素萍每天要推着轮椅走上22公里左右，一年下来，相当于往返于北京和青海的格尔木一趟。最多的时候，李素萍一年就推坏了17辆轮椅。

21年来，李素萍收到的表扬信和锦旗不计其数，曾被评为全国劳模称号，而她自己却累出了腰椎间盘突出，“坐着腰疼，站着腿疼，走着脚疼”。对此，李素萍笑称：“虽然我的工作看上去很简单，但身后的脚印却很深”。



师父李素萍评价弟子刘雯

如今李素萍已经临近退休了，她也收了3个徒弟，有了“接班人”。其中刘雯更是她的得意门生，师傅教给刘雯最重要的一句话就是：“不管旅客贫富贵贱，只要来到北京站，重点旅客一个也不能漏！”

说起刘雯，师父李素萍充满欣慰，“我这徒弟啊，现在这孩子不怕脏，不怕累，那么耐心的去和旅客交流，可以说，在现在这个时代，真的不多，非常难得。我们这个团队一共8位每个孩子都有自己的个性和特点，悟性都很好，我特别欣慰”。

每个人都有善良的一面，就看怎么去挖掘和影响。而我们身边周围的人也是非常需要这些服务的。在我们铁路系统，在车站，只要真诚的为旅客做一点事情，其实是很简单的事情，

只是做一点点，而旅客反馈回来的那种感动则让我们终身难忘。

