



烟台站客运值班站长原敏玲： 日行两万步，温暖旅客归乡路



旅客向原敏玲求助

YMG全媒体记者 陈睿旷 通讯员 王丹 摄影报道

春节将至，年味渐浓。作为疫情防控政策优化后的第一个春节，我市各个交通枢纽也开始逐渐“热闹”起来。1月12日上午8点30分，记者来到烟台站，发现缓缓驶入驶出车站的列车、站内此起彼伏的广播声、涌动的人潮、忙碌的工作人员，共同构成了候车室里繁忙但温馨的春运景象。

火车站里，有人着急，有人从容。但当旅客需要帮助时，总有一群身影会第一时间出现，他们就是车站的客运员。烟台站客运值班站长原敏玲也是其中一员，时值客流回升的春运，她用耐心、热心、细心的服务为旅客铺就了平安回家路。

每天的步数都在两万步左右

早上8点，原敏玲到岗完成点名，换上工作服，整理仪容仪表，领取当日防疫物资，准备开始检票作业。作为值班站长，她还要对检票口、站台等处的突发情况及时协调，保证车辆进站和旅客的秩序，车次多的时候去站台补岗……用她自己的话来说，她的工作就是“哪里需要哪里搬”。

“大家排好队，别着急，有需要的旅客从人工通道检票通过。”“带孩子的旅客乘坐扶梯时小心，别踩到黄线。”在原敏玲和其他客运员的有序组织下，一批批旅客有序进入，乘坐下行扶梯来到站台乘车。检票过程中，有位旅客的车票

遗落在地，原敏玲看到后捡起，并拜托了一位行李较少的旅客帮忙带给站台上的工作人员，随后拿起手中的对讲机：“17号车厢一位乘客的车票掉落，刚刚下去的旅客帮忙捎过去了，咱们的工作人员接应一下。”

除了工作上的细心，客运员们的暖心服务也不少。“对于带着孩子的、行李较多的旅客，我们会第一时间施以援手，帮助他们顺利乘车。”9点20分左右，一名女士一手牵着小儿子一手拎着行李，在她的身旁是背着书包提着大号行李箱的大儿子，母子3人一通过检票口，原敏玲就走上前一边帮孩子提着沉重的行李

箱，一边问：“这么大的箱子，能行吗？”孩子点了点头，原敏玲便亲切地向他说：“真棒！”随后，她一直陪同母子3人来到站台，才折返回检票口继续工作。

在不断的客流中，客运员们练就了“眼观六路、耳听八方”的本领，哪里有人遇到困难，哪位旅客的行李过多、出行不便等，他们都会第一时间捕捉到。记者跟着原敏玲一同搬运了几次旅客的行李，跑上跑下不过两个来回已觉得有些气喘。原敏玲介绍，12日当天烟台站共发送列车24趟，发送乘客约4000人，面对4个检票口和7个站台，客运员们每天的步数基本都在两万步左右。

对所有车次的信息了如指掌

“今天还是比较轻快的一天，接下来几天我们的作业会更加密集，1个小时内我们要运送5趟车次的旅客，可能这边的检票还没完成，另一边的检票口已经开启。”从早上8点到晚上11点，客运员们的工作始终是“正在进行时”。

在送走一批旅客后，原敏玲和客运员们商量起了当日晚间的检票作业变动。一般情况下，车站内提前30分钟进行检票，35分钟之前预检，车辆就得

提前40分钟到站，然而有些车次承载客流只有200名左右，部分晚间的动车甚至只有十几名旅客，“车内客流较少时，我们会根据实际情况合理调整检票口的作业，等列车驶进站点后再立刻通知中控室广播检票，这样就避免了车还没到旅客就已检票进站的情况，也避免了旅客产生误会。”

烟台站是高铁动车和普速列车并行的站点，据原敏玲介绍，虽然现在动车十

分普遍，但有时候普速列车的客流会更大一些。“比如开往东北、菏泽方向的列车里，探亲流、务工流更大一些，节俭的老年人、外出务工人员和学生也会选择‘绿皮车’。”在和原敏玲聊天时记者发现，她对所有车次的信息、每辆列车的客流情况都了如指掌，介绍得十分流利，“熟悉这些信息是最基本的，我们的工作内容不算复杂，但也需要特别用心，看着旅客安全顺利地进出站，我们就算累点也值得。”

有一种责任叫“春节我在岗”

春运期间，客流开始逐渐回升，面对日益繁重的工作任务，客运员们始终用心服务好每位旅客。“和旅客的接触虽然短暂，但对方一句真诚的感谢，一个会心的微笑，都让我们心头一暖。”

12日下午，一位旅客拖着行李，牵着孩子，满头大汗地跑到原敏玲跟前着急地说：“去郑州的K1130次已经开走了，我该怎么办？”原敏玲一边安抚旅客，一边想出几个“高铁撵快车”的方案。最后，这位旅客选择乘坐50分钟后的高铁，提前到前方站等候，这才追上了这趟回家过年的车。

谈及这份工作对自己的影响，原敏玲说：“服务旅客是我的本职，能给别人带去快乐和方便，让我觉得我的工作很

有意义，‘情暖旅客出行路’也许就是我们铁路人的情怀吧。”

自2004年参加工作以来，原敏玲对待工作一如既往地认真负责。今年除夕，她将继续坚守在自己的工作岗位上，为旅客的平安顺畅出行保驾护航。原敏玲告诉记者，近几年，客运员的队伍里新加入了不少家在外地的年轻人。刚离开父母独立不久的他们，在原敏玲的眼里还是一个个孩子。“我也是从年轻的时候过来的，所以特别能体会这些孩子们的感受，要是过年回不了家，孩子们的心里肯定是要落落的。”因此，原敏玲总是会主动站出来，承担起大年三十的值班任务，从早上8点到次日早上8点，12小

时的值守，只为旅客平安返乡，只为这些“孩子们”能安心过年。

原敏玲是文登人，家中也有父母和孩子，但她已连续7年在除夕这天值班。原敏玲说自己早已习惯，初一初二回家过年也是一样的，家里人也都对她的工作表示理解和支持。话虽如此，但谈及家人，原敏玲的眼眶还是有些泛红。

“春节是团圆的节日，但是对于我们这样特殊的岗位而言，只有我们认真负责地坚守，旅客才能平平安安地回家，我觉得这就是我们工作的意义所在。”原敏玲和记者说，假如除夕那天能在家，她的愿望很简单，和家人围坐在一起，团团圆圆地吃顿年夜饭。

公益团队到栖霞献爱心

帮160个孩子实现新年愿望

本报讯(YMG全媒体记者 刘海玲 通讯员 肖信丽)1月15日，烟台愿甜爱心公益团队的爱心车行驶在栖霞山村蜿蜒的山路上，志愿者和爱心人士为160名困难家庭孩子认捐新年礼物。

今年，愿甜团队通过栖霞爱的传递助学协会以及铁口小学发来的消息，要为160个孩子实现新年愿望。在短短几天的时间里，160个孩子的新年愿望被团队志愿者、烟台七中师生、烟台养正小学四年级三班小学生以及社会爱心人士认捐完毕。他们为孩子们买了拉杆箱、衣服、鞋帽、学习资料、学习用品、自行车等新年礼物，价值4万多元。他们尽可能地为孩子买到心仪的礼物，希望孩子们能开开心心过春节。

当天上午，当愿甜团队赶到栖霞爱的传递助学协会图书室，孩子们已经等候在那里。看到熟悉的叔叔和阿姨们时，孩子们开心地上前拥抱。孩子们迫不及待地向叔叔阿姨们汇报他们的生活和学习情况，志愿者们细心地听着，并不时地叮嘱孩子们好好读书。当孩子们收到自己梦寐以求的新年礼物时，脸上都挂满了幸福的笑容。

据了解，自2012年开始，烟台愿甜爱心公益团队在每年的春节前夕，都会为烟台地区的困难家庭孩子“新年圆梦”。

义工看望农村孤寡老人

送去慰问品和爱心款

本报讯(YMG全媒体记者 纪殿国 通讯员 马炜杰 王瑞亭)连日来，烟台市道德模范郭兆成带领10名义工，带着价值16000多元的棉衣、大米、猪肉、烤鸡、水果等爱心物品和爱心款，慰问了20多位农村孤寡老人。

义工们来到莱阳市团旺镇、照旺庄镇、万第镇、沐浴镇、谭格庄镇，看望20位孤寡老人，并送去慰问品，其中给9位孤寡老人每人600元爱心款，共计5400元。

义工们每到一位老人家中，还帮忙把家中卫生清扫一遍，陪老人聊天，祝老人健康长寿，新春快乐。

护老健康药箱送给老人

志愿者购买了20余套

本报讯(通讯员 马炜杰 王瑞亭 摄影报道)连日来，莱阳市众城志愿服务中心联合相关社会组织，募集善款近4000元，购买了20余套护老健康药箱，捐赠给莱阳20余位农村老人。

本次送健康活动，志愿者为每位老人准备了口罩、酒精等防疫物资，对症药品4盒(每类1盒)。在走访慰问的过程中，志愿者还了解并记录老人身体健康状况，宣传普及健康防疫知识，并送上新春祝福。

据悉，目前莱阳组织志愿者、签约家庭医生和基层医疗机构，开展系列疫情防控志愿服务活动，并帮助老人打扫居家和环境卫生。

