

# 在身边

科学发展 成就辉煌

在济南长途汽车总站,李文是名副其实的“老人”了:虽然只有45岁,但在整个车站,像她这个年龄还能坚持在检票一线的员工,称得上是绝无仅有。

2012年5月,李文当选为十八大代表。李文说:“想都没有想过,不知道该做些什么才能配得上这样的荣誉。”但是,在李文同事和领导们的眼中,这样的荣誉实至名归。“李文能够当选党代表,那都是干出来的。”他们说。



李文耐心地解答旅客的问题。

# 检票十年 无一投诉

## 真诚服务旅客,检票员李文“检”成十八大代表

文/片 本报记者 仲爱梅

### 3000多个发车班次 张口就来

“对不起,您坐的这趟车是从聊城发过来的,现在还没到站,恐怕您还得再等等,车到站了我们通知您。”

“您乘坐的车11点半发车,检票口在这里,现在您就可以检票上车了。”

“23号检票口在那边,您往这里走。”

8月20日上午,济南长途汽车总站检票口,李文耐心地回答着每一位旅客的问题。短短几分钟时间,她便接待了不下10拨前来问询的旅客,每一次都面带笑容。

“这会儿不是高峰期,问询的人不是很多。”李文说,嗓音听上去略微有些嘶哑。“可能是话说得多了吧,嗓子有点问题,吃药、喝水都不太管用。”她说。

作为省城重要的交通枢纽,济南长途汽车总站每天要接待旅客2.5万-3万人次,每位检票员平均每天需要为旅客提供上千次服务。为了能够在回答旅客咨询时张口就来,李文愣是把3000多个发车班次、10000多个途经站点以及车票的价格全都背了下来。

但是,车次信息时有调整,随着年龄的增长和记忆力的衰退,要完成这项工作也越来越困难,于是,她不得不求助于“烂笔头”,用比别人多一倍甚至几倍的时间,反复写,反复记忆,以求加深印象。

“只能这样,要不然记不住。”李文说。

### 与匆匆过客 成了好朋友

当选为十八大代表之后,济南长途汽车总站专门设置了一个“李文服务示范岗”,每天,李文都会在这里为旅客提供服务。

自打有了这个服务岗,很多旅客有问题需要咨询时,不惜舍近求远,专门过来找她。

“可能大伙儿对党代表比较信任吧,所以才会来找我。”李文说,语气十分谦虚。不过她也承认,很多老旅客在车站等车时,经常会专门过来看看她,打个招呼,甚至聊上几句家常。一位常来乘车出差的小伙子,连自己交了女朋友的事情都会跟李文说;一位家在莱州的大姐,只是因为乘车时认识,李文不仅热心地帮她儿子找学校,后来还介绍了一份工作。而为了表示感谢,大姐不仅与李文保持了长期的电话联系,还时常托人送来玉米棒子等土特产。

“对很多人来说,多一事不如少一事,但李文有一颗真诚为旅客服务的心,只要她看到的事,不管属不属于自己的职责范围,她都要管一管。”济南长途汽车总站党支部书记韩杰说。

待人真诚,是李文给很多旅客留下的最深印象。凭着这份真诚,从2003年成为济南长途汽车总站一名检票员开始,十年过去了,她的投诉记录上始终是零。

### 乘客主动帮她 向领导说情

对于每天都要与旅客零距离接触,被投诉风险极高的检票员而言,李文的工作并不容易。

“其实也不难,关键是态度。不管遇到什么事,自己要首先敢于承担责任,给旅客一个诚恳的态度。”李文说。

对于这一点,她深有体会。2003年,李文刚踏上工作岗位后的第一个春节,就遇上了一件棘手的事:因为雪天路滑,发往河南安阳的车晚点了两个小时。车到站后,李文没来得及通过车站广播找人,两名旅客错过了这趟好不容易才等来的班车。“第二天就是大年三十了,旅客们全都急着回家过年,所以尽管当时我一个劲儿地赔礼道歉,并愿意承担他们的车票钱,他们始终不肯接受。”李文回忆着。

好说歹说了几个钟头,对方总算平息了怒气。然而,令李文意外和感动的是,当他们踏上一班车准备离开时,居然专程找到了李文的领导,劝他们不要对李文进行处罚,因为“她处理这件事情的态度我们很满意”。

“我当时感动得都哭了。我觉得,爱付出了,就能够得到旅客的理解和支持;即使有时候得到的可能是委屈和轻视,但是服务工作就是要付出比别的行业更多的微笑、温情和关爱。”李文说。

## 多趟列车 临时停运

本报济南9月5日讯(记者 杨传忠) 记者从济南铁路局获悉,受沈阳局管内长春站施工影响,多趟发往东北方向的列车临时停运。

具体为:9月13日哈尔滨开K704/1次,9月12日青岛开K702/3次停运;9月12日济南开5013次,9月12日菏泽开1416/7次,9月13日哈尔滨开1418/5次停运;9月10日牡丹江开1452/49次,9月12日照开1450/1次停运。此外,9月12日青岛开K1054/5次运行时刻调整为:长春18:15/18:25,九台19:03/19:06,吉林20:02/20:15。

另外,为方便暑运后部分尾流旅客乘车,原本计划停运的济南-临沂-北京间临客将继续开行。具体为:9月11日至9月21日济南-临沂间每日加开L8321次,临沂-北京间每日加开K2902/3/2次,9月12日至9月22日北京-临沂间每日加开K2901/4/1次,临沂-济南间每日加开L8322次。详询济南铁路局客服热线12306。

## 今年11市 用电创新高

### 日用电最高近12亿度

本报济南9月5日讯(记者 杨传忠 通讯员 代福永 袁森) 进入9月份以来,天气逐渐转凉,山东电网秋季检修全面展开,标志着山东电网平稳度过了2012年夏季用电高峰。

今夏全省供电形势呈现总体偏紧、略有缺口的特点,最大电力缺口100万千瓦左右。据了解,全省用电最高负荷于7月26日创历史最高纪录,达到5477.4万千瓦;全网最高日用电量于7月28日创历史最高纪录,达到11.65亿千瓦时。

度夏期间,我省有11个市用电负荷创历史新高,烟台、青岛、潍坊统调用电最高负荷突破500万千瓦。据统计,1-8月份,全省全社会用电量达到2538.88亿千瓦时,同比增长4.00%;华北、西北电网累计向山东输送电量333.63亿千瓦时,占全省全社会用电量的13.14%。



▲北京专家巫发祥主任携同我省知名专家宋长清主任为患者会诊



▲射频消融技术专家王桂英主任讲解病例患者术后恢复情况



▲首届中国微创治疗技术全国专家高峰论坛大会在济南五洲医院隆重举行

# 腰椎间盘突出专家会诊

北京、上海知名专家莅临济南 会诊时间:9月1日—19日

## TMC射频技术再升级 30分钟消除突出,6小时后自由行走

长期以来,治疗腰椎间盘突出,必须要解决突出物压迫神经的问题,传统手术摘除突出,由于创伤大、风险大、恢复期长(大约需要9-6个月)患者难以接受。

由美国医学研究的“射频消融技术”临床应用,使患者免挨开刀之苦,“TMC射频消融术”是射频疗法的第三次技术升级,集现代影像技术、电凝技术、负压技术和电脑计算机技术为一体的国际领先医学技术,专治腰椎间盘突出、膨出、颈腰椎间盘突出,在C型臂X光机导航引导下,精确定位穿刺,在射频消融针引导下,将射频消融针插入突出物内部,进行消融,消融后突出物

即收缩消失,患者可以显示屏幕上亲眼目睹治疗过程,具有几乎无创伤(术后仅有一个针眼,淤青可站即可),不出血、不破坏正常组织和骨量、恢复快、无并发症等优势,术后6小时即可下床活动,疼痛、麻木等症快速彻底消失。

济南五洲医院省内独家引进美国TMC射频技术,已为近千例患者消除病痛。此次特邀北京、上海知名射频技术临床专家来院交流坐诊,专家亲自会诊、同台手术,广大患者莫失良机。为了确保患者当天来院能够当天就诊,请提前预约(网上预约、打电话预约均可)。电话:0531-85861199 官方网址:www.jngk120.com

预约电话:0531-8586 1199

### 会诊特邀专家 (每天预约30名)

- 巫发祥主任
- 王桂英主任
- 许玉冰主任
- 宋长清主任
- 陈金荣主任
- 金宝生主任

### 济南五洲医院 (颈腰椎病专业医院)

地址:济南市无影山路21号(省气象局对面)  
乘车路线:北园大街长途汽车站乘BRT-1路车到无影山路站下车向北步行300米路西;火车站联运汽车站乘15路到省气象局下车;济南甸柳庄汽车站乘K50路到大观园转15路到省气象局站下车;济南经十路汽车西站乘7路到无影山路站下车向北步行300米路西即是;市内可乘15路、127路、140路公交车到省气象局站下车。