

172cm的身高,有着精致的五官,声音温暖,可能是由于当过兵的原因,站立笔挺,这是41岁的赵侦峰给记者的第一印象。他是济南客运段济南至乌鲁木齐K185次列车上的一名乘务员,跟随济南到乌鲁木齐的K185次列车,一路走来,记者看到的是一个温暖关怀旅客、一路保持微笑、快乐工作和幸福生活的人。传递正能量,是他3800公里旅途的愿望。

本版图片均由
济南客运段提供

►赵侦峰哄孩子有绝招。



本报记者 刘胜男

●列车“幼儿园长”,
哄孩子有绝招

记者见到赵侦峰时,他正在K185次列车门口,“别急,不用跑,晚不了点。”赵侦峰说着向前去搀扶一位头发花白,慢跑乘车的老人。上车时提醒旅客小心脚下,遇到重点旅客会主动搀扶上车,碰到带小孩的家长提醒注意安全,赵侦峰已形成习惯。

14日上午9:20, K185次列车开动。列车运行途中,因为家长有事一直忙于打电话,6岁的魏政宇小朋友一直在车厢里来回走动。茶炉间接水的旅客较多,赵侦峰看见后立即走向前:“小朋友,这里接水的人多,咱们不在这玩,那个地方好不好?”魏政宇回到了床上,不一会儿又跑到列车车门前。担心他会碰到危险,赵侦峰赶忙说:“聪明的孩子都会很好地保护自己,叔叔觉得你是个聪明的孩子,你想知道什么告诉叔叔。”赵侦峰半蹲着,关爱地看着魏政宇。他耐心地向魏政宇介绍列车的结构,解答他提出的问题。

“我们哄孩子的技巧真是不如他,所以同事们有时候会称呼他列车上的‘幼儿园长’。”赵侦峰的同事周瑞说。列车行驶过程中,因为魏政宇的妈妈一直在通电话,这位“幼儿园园长”就时刻关注着这个孩子。看见他想喝水,但是水温太高,赵侦峰拿出纸杯把水弄到合适的温度。“我想叠相机,你有没有纸?”魏政宇说。他就领着小朋友来到工作间,从军绿色的包里拿出一袋叠物品的专用纸。“这些东西我都是一直常备的,怕中途碰到小朋友哭闹,可以叠个东西哄哄他们。”赵侦峰向记者解释。

据了解,济南至乌鲁木齐的列车上,寒暑假随父母飞来飞去“的小鸟”很多,他们是列车上最不安分的群体,这些小旅客从上车就不老实,到处跑动,稍不注意就会闯祸。“所以每当有儿童旅客上车时,他都要充当一次‘幼儿园园长’。”列车长说。赵侦峰每次都会教他们安全乘车,讲解车厢的设施用途,哪里危险不能碰,不能摸,还请儿童家长配合,进行车厢防烫伤、防挤伤的演练。

●相遇就是缘,旅客
舒适快乐是他的愿望

工作了11年的赵侦峰创造了自己独特的工作方法,“快乐工作法”。“其实我并没有刻意地去追求什么固定的方法,就是感

3800公里漫长路 一路传递正能量

列车“幼儿园长” 用快乐温暖人



赵侦峰在工作中永远是那么一丝不苟。

觉与乘务工作有缘、与乘客有缘,想让乘客在一路漫长的旅程中感受到快乐。”赵侦峰说。

旅客上车时,他会轻轻扶一把;旅客下车时,他会主动帮着递一下行李;旅客换票时,他也会顺便问一下还有什么别的需求……虽然这都是不起眼的小事,可赵侦峰做起来始终面带微笑,“没有多大的愿望,只是希望在我负责的车厢里,每位旅客都能舒适快乐地到达终点。”赵侦峰说出他的普通却又不平凡的愿望。

列车行驶过程中,不断有人来咨询各种问题,列车到达时间、吸烟室在哪、怎么补票……赵侦峰都耐心地一一解答。好不容易抽出时间到休息室,刚拿起杯子,“你好,这儿有给手机充电的地方吗?”一位旅客拿着手机过来咨询。他立即放下杯子向乘客解释,由于这辆车投入使用的时间较长,没有配备充电的设施。“如果有事,你可以用我的手机免费打电话。”赵侦峰说。

乘坐长途列车,喝水是个大问题,但是赶上赵侦峰服务的列车基本不用担心这个问题,因为他送水很及时,特别是到了饭点。列车途中大部分旅客都会自带方便面,到茶炉冲泡方便面,因此会在过道上来回挤,很容易烫伤人。赵侦峰就会一遍遍地送水,有时还会帮小朋友把面泡上,最后等旅客吃完后再用垃圾袋去收回。“这样的乘务员我真是第一次看到,服务真好,真是谢谢他。”列车上的一位70多岁到达郑州的老人说。

“很多旅客就是匆匆一眼,但是我觉着能碰见就是缘分,希望可以让他们沿途过得开心快乐。”赵侦峰边说边去倒掉旅客制造的垃圾。

●付出是一种快乐,
做传递正能量的人

“其实我觉着我一直生活得

挺快乐,工作中旅客开心我就很快乐,生活中接孩子上下课,一家人在一起看书就很平凡且快乐。”赵侦峰这样定义自己对快乐的看法。

列车行驶过程中,赵侦峰给记者讲了这样一个故事:有一次,一个96岁高龄的老太太在70岁儿子的陪同下,从乌鲁木齐回菏泽老家。老太太身体硬朗,耳不聋眼不花,但一双裹过的小脚在晃动的列车上走路随时会有摔倒的危险。他在值乘过程中注意观察提醒,并且时不时地朝老太太那里扫一眼,发现老太太起身的时候,就过去搀扶她。后来,老太太就和赵侦峰主动聊了起来。这位老太太曾经是个接生婆,干了40年,不曾要过人家半点回报——产妇产家送去的鸡蛋小米甚至是钱,她都一一给人家送回去。“你知道吧,这人要是付出的时候不图回报,心里就格外地踏实并且敞亮,事儿也就越干越觉得快乐。”这是老太太告诉赵侦峰的话,也是他第一次意识到付出也是一种极大的快乐。

“其实快乐也是会相互传染的。”赵侦峰微笑着告诉记者。前几天突然降温,赵侦峰接到妻子的短信提醒注意加衣,小心着凉,他觉得心里非常温暖。在值乘的时候看到旅客上车后,有旅客因为拿很多行李出汗后就把手套脱掉,赵侦峰就会提醒旅客:天冷了,消出汗就把衣服穿好吧,小心感冒。“面对旅客,我总觉着像自己的家人出远门一样,就想唠叨几句,嘱咐几句。”赵侦峰微笑着说。

乘务员周瑞负责的车厢在赵侦峰的邻车,碰到下雪天,连接处清扫积雪铲冰,收拾垃圾,清扫厕所等脏活累活,自己想到要去干的时候,过去一看,赵侦峰已经抢着干完了。“他是一个乐观的人,时常微笑着,在他的感染下,不快乐工作都不行。”周瑞说。