

在济南火车站你会看见这样一个身影,在客服中心回答旅客咨询,用轮椅推着重点旅客穿梭于候车室和站台,帮助旅客寻找丢失物品甚至是“找人”……只要是与旅客相关的问题她几乎都能应对自如,她偶尔可以是解说员,也会充当“临时警察”和“临时妈妈”的角色,对旅客来说她就是万能的存在。她就是济南火车站的“万能姐”王孜慧,“虽然每天都很忙碌,但是能帮旅客解决问题是特别快乐的事。”王孜慧说。



## 济南站“万能姐”王孜慧：“能帮旅客解决问题是特别快乐的事”

文/本报记者 刘胜男  
片/本报通讯员 曹大凡

随时应对突发状况,练就“三头六臂”

周三下午的济南站,二楼的候车室一片嘈杂,旅客来来往往,扶梯旁的“孜慧客服中心”,有很多人聚集,“请问,B3站台在哪?”、“姑娘,你看看我的票应该在哪等车?”、“请问我怎么改签?”、“我的票快到点了,怎么去站台?”……在这里记者见到了正在给旅客解答问题的王孜慧,身着枚红色的外套,内搭白色衬衣,黑色裤子,脚蹬4厘米的高跟鞋,头发全部盘在脑后,妆容精致,“耐心、有气质”,这是记者初次见到王孜慧的印象。

记者刚要上前采访,“姑娘,我这个票要去哪坐车?”一名老人拿着车票走到客服中心前。王孜慧接过车票看了一眼,询问后得知老人是独自一人过来乘车,“大爷,您的票快到点了,我送您直接下去吧。”王孜慧没顾得穿上外套就搀扶着老人前往站台。最后,把老人亲自送上站台,并和列车人员进行交接。在返回服务台的过程中,王孜慧细心的发现有3个人趴在垂直电梯的按键前,“请问需要什么帮助吗?”王孜慧上前询问,等3人转过身子,记者看到一人眼睛半闭,其他两人拿着盲杖,“你好,请问我们怎样下去坐车?”接过他们递来的车票后,王孜慧一个个的把他们搀扶到垂直电梯里,又亲自把他们送上站台。

当记者让她用一句话形容自己的工作时,王孜慧说:“累并快乐着。”济南站对外的两个电话:8242202、15866612306全部在“孜慧客服中心”,为旅客提供咨询、求助、投诉以及重点旅客预约服务,“不仅是咨询、抱怨、骂人的天天都有。”王孜慧无奈地说,同时,这里还要负责候车咨询帮困服务,解答旅客问询、及时发现和解决旅客困难。此外,失物招领服务也



在济南站,不管春夏秋冬,经常会看见王孜慧热情帮助旅客的情景。



是在这里。“可以说,所有济南站的咨询工作都在我们这,所以每天就特别忙,但是能帮助旅客解决问题也是很快乐的一件事。”王孜慧说。

既是“临时妈妈”,又充当“临时警察”

除了接听旅客电话、解答旅客咨询的问题外,“我们有时

候也会充当‘临时妈妈’和‘临时警察’的职务。”王孜慧微笑着告诉记者。济南火车站由于来往旅客较多,儿童和父母走散以及老人和同伴走散的事件也时常发生。王孜慧告诉记者,值班人员每天大约要帮助3个走散儿童寻找家长、10个老人寻找同伴。

“‘寻亲’,是‘孜慧客服中心’最愿意干的工作,”王孜

慧说,“虽然不希望孩子和父母走散,但是每次看到通过我们的努力让家人团聚,就觉得特别开心。”

2014年春运,王孜慧在值班的过程中发现了一个抱小孩的重点旅客,便主动上前询问,但发现她是聋哑人,自己带着孩子出来,于是她就把母女俩带到了重点旅客候车区。“刚开始的时候,这名旅客十分警惕,拽着自己的包、抱着孩子就坐在这。”王孜慧指着母爱10平方米的沙发说。在与这名旅客进一步的交流中王孜慧发现,她既不识字,也不会手语,只是拿出两张车票、一沓材料和一本相册。一直找不出家里人的姓名和联系方式,孩子也一直哭闹,“看这位妈妈好像并没有太多照顾孩子的经验,我又是客服中心唯一有孩子的,所以就帮忙照顾。”王孜慧说。在寻找孩子父亲的这两天里,王孜慧除了忙着自己的本职工作,又要忙着照看孩子,充当“临时妈妈”的角色。孩子哭了就抱起来哄哄,饿了给宝宝冲奶粉,尿了给他换尿不湿。除此之外,王孜慧和值班员还要照看好颜晓红,不仅亲自给她打饭,还自费给小孩买尿不湿等物品。最后通过联系警察等各方帮助,颜女士的丈夫赶到火车站,一家人团聚。

“小孩子走散、没有家长陪

同容易哭闹,所以我们值班员就会拿玩具来哄他们。”王孜慧说。但是,当碰到与家人或者同伴走失的老人时,他们又开始充当“临时警察”的职务,把老人安顿好,询问他们家人或者同伴的名字及电话号码,“有电话的我们就直接电话联系,没电话的只能一遍遍广播或者根据老人所说的位置亲自去寻找。”王孜慧告诉记者。

“理解和感谢”  
是她听过最温暖的话

据了解,“孜慧客服中心”每天要接受旅客咨询1万余次,服务重点旅客40余人、解决问

题200余件的工作量,王孜慧和她的同事细致又耐心,将各类事项处理得井井有条。“作为客服中心的工作人员,必须有‘三头六臂’。能解决旅客的问题,就是我们最大的收获。”王孜慧说。

就接送重点旅客而言,“孜慧客服中心”一天需要接送40人左右,有的甚至要送到火车站附近的公交站牌,“重点旅客提前预约或者电话求助,我们都会去推着轮椅去接送。”王孜慧说。春运、暑运的时候,客流量较大,客服中心更加繁忙,值班员的工作量也会增加,“节假日时一天大约会接送70人左右。”王孜慧说。记者采访当天正好看见这样一幕,客服中心的值班员正在用轮椅吃力地推着一个重点旅客上垂直电梯,脸色通红,“我们这的值班员女孩较多,经常是一个不到100斤的姑娘要去推一个比自己重很多的旅客,特别辛苦。”王孜慧边说边上前帮忙。

“其实,有时候觉得我们的工作挺像编剧的,遇见突发状况,剧本是什么样全靠我们自己。”王孜慧说。在服务中心,除了正常咨询问题之外,旅客不明缘由的大骂、吵架、砸桌子等情况也会偶尔发生,“这个服务台已经被砸4次了,刚开始时候姑娘们还挺害怕,现在这些都已经习以为常了。”王孜慧平静的说。

“我们平常感到最温暖的时候就是旅客微笑着和我们说说谢谢、能够理解。”王孜慧说。列车大面积晚点一般是“孜慧客服中心”最忙的时候。去年夏天的一天,济南火车站到达昆明方向仅有的一趟列车晚点,原本早上5:20到达济南站,但是一直延迟到下午列车才到。前往昆明方向的旅客就全部找到王孜慧这里,本来就很吵闹的候车区变得更为嘈杂,吵闹声、争执声、咨询声不断,整个大厅几乎全挤满了人。“一般那个时候怎么解释旅客都听不下去,但是也会有很多人说可以理解,晚点是正常现象,当时就觉得特别感动。”王孜慧说。