



26日上午12点13分,K1138次列车停靠在济宁火车站,工作人员将95岁的老人孙刘氏背下车,老人46年后重返故乡济宁。在K1138次列车工作人员悉心照顾下,老人的旅途非常愉快。照顾行动不便的老年群体是铁路系统推出的一种重点旅客服务,也是温馨服务的最直接体现。

文/图 本报记者 庄子帆

95岁老人乘火车返回故乡

享受温馨服务 老人一脸幸福



孙刘氏被背下车

火车站工作人员背老人下车

26日上午11点10分左右,济宁火车站值班站长张志的手机响起,列车长闫志鹏向张志说明了有一位重点旅客在济宁站下车,需要进行交接,让济宁站提前做好准备。此时离济宁站还有一个小时的车程。

12点13分,K1138次列车停靠在济宁火车站的1号站台,此时两名工作人员早已在7号车厢做好了准备。闫志鹏慢慢地将老人扶到车厢门口等候下车,其他工作人员先把老

人的行李、轮椅递下车。可车门离站台还有半米的高度,老人在下台阶的时候很费劲,一位工作人员干脆将老人背下车,济宁站上的工作人员将老人慢慢地扶到轮椅上。老人顺利返回了久违的故乡。

12点14分,还有一分钟,K1138次列车就要驶离济宁站,但老人仍拉着闫志鹏和列车上其他工作人员的手不放,“谢谢,我很开心。”闫志鹏说。安全回到故乡,老人的脸上洋溢着幸福,不断地向列车上和车站

上的工作人员道谢。

“服务重点旅客是车站文明服务的一种,一些需要帮助的老、弱、病、残、孕,我们车站都会提前做好准备,安排专门的工作人员陪同进站、检票、上车,并负责与列车上的工作人员交接好,同时车站上移交的重点旅客我们也会提前了解乘客的需求。”济宁火车站客运值班员王海说,车站内提前准备了轮椅、担架等辅助用具,有需要的乘客提前与车站内的工作人员说明。

两个班乘务员轮流照顾老人

1968年,老人的大儿子赴广西当兵,之后便在广西定居。老人从那时候起一直跟儿子在广西生活,就这样一别故乡46年,期间老人从来没有回到过济宁。

“随着年龄的增长,老人家回乡的心情越来越强烈,经常在我们耳边念叨,还像小孩子一样耍脾气。”老人的外孙杜先生说,最后没办法,一家人商量着将姥姥送回济宁汶上老家。

24日23点40分,杜先生和老人的保姆陪着姥姥登上南宁—青岛方向的K1138次列车,途经济宁站。

在K1138次列车驶出南宁站之前,南宁站上的工作人员与列车长办理了重点旅客交接手续。“老人一上车,我心里就不由得紧张起来,这位老人是列车上最年长的一位旅客,要当重点中的重点旅客去照顾。”K1138次列车的列车长闫志鹏说。

长时间待在火车上的旅途让人疲惫,但在7号卧铺车厢却是一番温馨的景象。闫志鹏介绍,他分别安排了两个班的乘务员王习习和纪春雷负责照顾老人,不仅给老人端茶倒水,还帮老人喂饭,在换班时,两位工作人员还要进行交接,不间断

地照顾老人。

“每过一段时间,我都要过去问一下老人的身体状况。”闫志鹏说,虽然老人耳背,但很喜欢热闹,也喜欢聊天,所以他一有空就去找老人聊天,给老人解闷。在照顾老人的过程中,闫志鹏也感受到了快乐。

有了工作人员们的照顾,老人回家的旅途变得轻松,这让杜先生非常感动,更让他感动的是,每次姥姥上厕所,都有专门的列车员陪着。“姥姥去厕所之前,列车员先去厕所看看有没有人,然后让其他乘客让出通道,再扶着姥姥进厕所。”杜先生说。

九龙家电

JIULONG HOME APPLIANCE

低价领航 服务制胜

喊出我的爱，马上谈恋爱

在人群中寻找你的他（她）——有爱大声说出来

主办：齐鲁晚报·今日运河 独家冠名单位：九龙家电
友情支持：立新庆典 可口可乐 唐乐蛋糕坊 心心酒业 冠群芳鲜花 幸福阳光生活用纸

相亲会温馨提示>>

为了方便广大单身朋友报名,本报相亲会特设三处报名点:
1.齐鲁晚报济宁记者站(济宁市洮河路11号) 电话: 2110110
2.康桥婚恋网(古槐路与常青路交汇处东南角古槐八号商务中心三楼) 电话: 2227838
3.九龙家电金宇路旗舰店富一总咨询台 电话: 2519900

来寻爱，就送幸福阳光

凡报名参加相亲会，就送幸福阳光手帕纸一条。

齐鲁晚报·今日运河

全心全意为济宁人民服务

love

携手俱进 共赢未来

齐鲁晚报济宁记者站招聘县区发行代理

齐鲁晚报济宁记者站是齐鲁晚报派出机构。因发行业务需要，现面向济宁北新区、太白湖新区、豪德商贸城、泗水、微山、鱼台、金乡招聘县区社会发行代理，招聘条件如下：
1、年龄25岁以上身体健康、品行端正、吃苦耐劳社会人士。
2、有一定发行经验或从事书店经营者优先考虑。
3、享有与现有县（市）区社会代理人员同等待遇。
具体咨询电话：2366529、18678730155 联系人：常先生