

文/本报记者 刘胜男
片/本报通讯员 梁虹

手机对讲机随身带 随时随地当“出气筒”

在“抱怨中心”值班站长的工作岗位上，李英每天接触成千上万来自四面八方的旅客，什么情况都能碰上。李英常把旅客比作自己的“亲人”，把每天不离身的红色诺基亚手机看作自己的“革命”伙伴。“每天给我的‘亲人们’服务，接听‘革命’电话，帮助他们解决遇到的问题和投诉。”这是李英每天的工作。

值班时李英会随身携带手机、对讲机以及一个黑色的手包，包里面装有列车时刻表、剪口车票情况说明、笔、创可贴和钱。红色诺基亚手机是用来接听“亲人”们咨询和投诉电话的；对讲机用来和车站保持联系；列车时刻表基本用不上，因为这些列车始发时间她已经相当熟悉；剪口车票情况说明和笔是用来帮助旅客改签的；创可贴是怕万一碰到受伤的旅客备用的。“这些东西都是随身携带，方便为‘亲人’们服务。”李英笑着解释。

“每天差不多要接120多个电话，不光有咨询的，投诉的也占很大一部分。”李英说。这些抱怨中有买不上车票来抱怨的、有耽误时间没赶上列车的、有实名制验票证人不一致进不了站的等等。作为值班站长，“我的职责就是让旅客把怨气发泄出来，弄清楚旅客到底为什么‘抱怨’，并为旅客解决问题和困难。”李英说。

春运、暑运人多忙碌，遇到的矛盾和问题相对比较多，承受的压力也比平时大，李英下班回到家有时候一句话也不愿说，就想静静的坐着，没人打扰、把自己放空。家里人都挺理解她的工作，会主动做好家里的事情，孩子也自觉做好作业，“都不让我操心，挺感谢他们对我工作的支持。”李英说。

其实作为值班站长，不光各方面业务必须精通，更关键的是还要有强大的心理。在李英的日常工作中，遇到过旅客破口大骂的、当面摔杯子的，“但不管遇到什么情况，只要在这个岗位上，就要耐得了抱怨，受得了委屈，甘做旅客的‘出气筒’。”

在采访中，李英还接通了旅客打来的三个电话，热情、耐心地回答旅客咨询的车次、列车达到时间以及儿童取票等相关问题。“这是一份用心的工作，热心、细心、耐心是最基本的。”李英说。

打200分钟电话

只为解决一个投诉问题

就在前几天，李英刚解决了一个互联网退票投诉问题，“这是我2014年中最后一个，也是工作这么让时间让我最纠结的一个投诉，大约3天时间才解决完，弄的我压力特别大。”李英说。

去年12月29日下午，李英接到一个老人的投诉电话，通过电话了解到，老人投诉的原因大致是3个：为什么退票后钱不能立即到账，而是在15个工作日内才能返还；护照不是身份证件的衍生品吗，为什么用护照买的票身份证无法取出；网上不是说可以身份证取票，为什么售票员解释说不行。接完投诉电话后，李英先调取了售票员和老人的监控录像，通过视频和相关走访了解，李英大体知道事情的来龙去脉。当天上午老人来到青岛火车站的自助取票机取票，由于该旅客是用护照在网上进行购票，在取票时他拿着的是身份证，所以没办法取出。老人就向售票员询问原因，售票员也耐心的向他解释，说用护照买的票只能拿护照来取，别的证件取不出票。老人和孩子沟通后委托售票员把票退掉。“同时，售票员还帮助老人用身份证订了一张



李英热情为旅客排忧解难

青岛站“旅客抱怨中心”值班站长李英： 待客为亲人 甘当“出气筒”

在青岛火车站，有一个专门供旅客抱怨“撒气”的地方，它就是“旅客抱怨中心”。在这里，值班站长24小时值守，为旅客提供“抱怨服务”和各类求助咨询。李英是值班站长的一员，她每天要解决近120个电话的咨询和投诉，工作中遇到过旅客破口大骂、有当面摔杯子的、也有故意找茬寻事的……但令她欣慰的是也有因她的热情帮助而16年相互牵挂，成为朋友甚至亲人的。“虽然每天接受的‘负能量’比较多，但是能帮助别人解决问题也是挺幸福的一件事。”这个阳光、热情、乐观的值班站长告诉记者。



李英(中)与许多自己帮助过的旅客成为朋友。图为李英远赴银川看望自己18年前曾经帮助过的靳双鹏旅客(左一)，感谢老人多年来对自己的关心和鼓励。



受助旅客到车站面谢李英



李英荣获“阳光家园”服务品牌杰出人物

票，老人临走时候满脸微笑表示感谢。但当天下午我就接到了老大爷的投诉。”李英无奈的告诉记者。

遇到这种情况，李英也无可奈何，只能一遍遍地给老人打电话解释，“首先肯定的是先道歉，然后感谢大爷对青岛火车站的关注，接着再一项项地解决大爷提出的问题。”李英说。在和老人通话的过程中，老人态度非常强硬，一直把这三个问题反复说，“我一直想不明白为什么视频上老人离开时还对售票员表示感谢，怎么态度就发生了这么大的变化，太让人纠结。”李英说。

第一次通话时老人态度强硬，说什么都不太愿意听，李英就耐心地把老人提出的问题进行解释，15个工作日内返还和取票时要与网上订票所用的证件一致是铁路部门的规定，这些都与售票员个人无关，售票员没有什么过错，只是按规则来办事。“老人一直不听，我就只能一遍遍地打电话。”李英说。最后，李英在3天里，给老人打了4个电话，总通话时长近200分钟，通过耐心解释和与老人的沟通，事情才最终得到解决，老人还发短信给李英表示感谢，“这3天因为这个事情一直让我很累，解决完这个投诉后，我才终于送了一口气。”李英说。

**17年前一次帮助
让旅客与她成为亲人**

虽然每天的工作累、辛苦，且每天面对那么多旅客的投诉和抱怨，李英每天需要接受的“负能量”远在普通人之上，可是在这样“负能量”爆棚的工作压力下，这个人却能快乐的生活、没有抱怨和不满。“其实我也是个有情绪的人，只是不同的是，我善于表演，可以把遇到的不开心的事变

成‘小品’来看。”李英笑着告诉记者。

真诚的付出和帮助他人的情怀，使许多接受过李英帮助的旅客和她成为朋友，有的经常给她打电话拉拉家常，有的出差到了青岛会专门到站上看她。细心的李英把与旅客交往的事都记在本子上，时常拿出来翻阅。“这里面有许多我碰到的故事，对我来讲，感觉能在别人困难的时候给予帮助就是挺幸福的一件事。”李英指着自己厚厚的本子告诉记者。

翻看李英的笔记本，记者发现了这样一个温暖的故事：1997年李英做客运员时，她看到一名旅客到处找着泡方便面的器皿，就主动拿出自己的饭盒给这名旅客用。令她没想到的是，春节前夕，她收到了一个来自银川的包裹，里面是两包枸杞、一封短信，并在信中鼓励李英努力干好工作，落款是靳双鹏。从此每年春节，李英都会收到这位靳双鹏旅客从银川寄来的包裹，每次都是两包枸杞、一封短信，这一寄就是17年。“其实我自己只是做了一点微不足道的小事，但这名旅客却念念不忘。”李英说。

此外，“李英在单位还有一个外号，‘快递大姐’。”李英的同事告诉记者。旅客在下车时有时会把东西拉到列车上，列车长在检查后会把这些遗失物品送到值班站长这里保存，乘客发现东西丢失后会主动联系车站询问。但是由于距离远或者没时间来领取自己的东西，李英就会主动要地址把东西给旅客寄回去，她这里有各种快递的联系方式，快递员也都认识这位热心的“快递大姐”，有时从火车站路过时会主动询问李英是否要邮寄东西。“每次帮助别人，我自己也非常快乐，赠人玫瑰，手有余香嘛。”李英微笑着说。