

# “我把旅客当自己的家人”

## 检票员李文“检”成全国劳动模范



本报记者 李虎  
通讯员 李昂

### 从农家姑娘 到车站“讲师”

李文生于安徽合肥一个普通的农民家庭，先后到码头做过装卸工、漆匠，抬过石头，还在纺织厂、粮库、服装店等打过工。2003年，36岁的李文结束了随军家属生活，成了济南长途汽车总站的一名检票员。

刚到济南长途汽车总站时，李文感到了明显的差距，年轻的同事大多数都有大专、本科学历，计算机技能也非常熟练，而自己仅有中专学历，记忆力也不如从前了。

车站要求员工熟记发车班次、途经站点、规章制度等，在一次业务考试中，李文的成绩不及格，这让李文看到了自身的差距和不足。心怀“干一行、爱一行、专一行”的信念，她开始了刻苦勤勉的学习。

别人学习一遍就能掌握的东西，李文要学习三遍五遍；别人在单位就能消化的内容，李文总会带回家一遍一遍地温习。为了随时随地记忆，李文把总站的业务知识、工作细则、服务常识等内容做成卡片，不管是炒菜时还是坐公交车时，都见缝插针地学习。功夫不负有心人，最终李文将总站始发的3000余个发车班次以及10000余个途经站点、票价全部熟记于心。

提起那段经历，李文有种刻骨铭心的感觉。李文说，她从中悟到一条经验，只要肯下工夫，再难记的东西也搁不住日复一日的温习。“第二次业务考试，我就得了90分。如今，遇有客流高峰时，四五个旅客围着问我，我也能对答如流。”

2012年“五一”客流高峰到来前夕，车站请李文为车站领导班子和各科室主任作报告，分享服务旅客的心得体会。虽然之前已多次组织各科室员工开展向李文学习服务活动，但请她给管理人员“讲课”还是第一次，大家都学得很认真。

2012年国庆假期，济南长途汽车总站日发送量达11万人次，再加上从外地来济以及中转的旅客，总站当天的吞吐量近20万人次，是平时高峰期的4倍。李文和她的同事从早上4点多上岗，连续站立奋战了16个小时，顾不上吃饭，为了不去洗手间耽误检票，连水也不敢多喝，一天下来，李文创下了单日

她把3000余个发车班次以及10000余个途经站点、车票价格熟记于心，回答旅客咨询张口就来，检票十多年，无一投诉；职业敏感让她总能在第一时间发现问题所在，车站遇到棘手的事，首先会想到让她去处理……在山东交运集团济南长途汽车总站，出身农家的李文从一名普通员工成长为济南市百佳服务明星。工作12年来，李文用得体的举止、温暖的语言，给成千上万旅客带来温馨的乘车感受。

在刚刚过去的“五一”国际劳动节暨表彰全国劳动模范和先进工作者大会上，李文被推选为全国劳动模范。在李文的同事和领导眼中，这样的荣誉实至名归，李文能够当选全国劳模，那都是干出来的。



济南长途汽车总站总服务指导师光荣当选全国劳动模范。

检票3000余张，并无一错检、漏检的纪录，至今无人打破。

### “望闻问切”， 自创车站“服务经”

李文如痴如醉地爱着她的检票事业，把全部心血都抛洒在岗位上。凭着对工作的执着和热情，李文总结出一套“望、闻、问、切”的工作法，这也是李文自创的“服务经”。

“望”就是要用心看，服务于旅客开口之前。李文说，要想为旅客提供优质服务，就必须研究旅客的真正需求，仔细观察旅客进入车站直至乘车离开的全过程，从中寻找提供服务的契机，最大限度满足旅客的服务需求。李文用心观察，总能在熙熙攘攘的客流中迅速发现最需要帮助的人。通过观察旅客的举止、言行来判断旅客需要什么样的帮助。

“闻”就是用心听，把旅客的事当做自己的事来听。有的旅客由于某些原因误乘、错乘、

漏乘班车，李文上前服务时，旅客有时对她发脾气，李文都默默忍受着，微笑地站在一边，耐心听完旅客叙述，迅速分析出事情的前因后果，有针对性地提出好的建议和解决方法。

“做好工作最重要的一点就是具备好的心态。”李文说，通过换位思考，旅客的顾虑和责怪都是可以理解的，要用心去听旅客说了什么，从正面积极处理问题。李文说，“问”就是要用心交流，发现旅客的需求，在旅客发问之前首先询问，帮助旅客解决问题。

“我能帮您吗？我能为您做点什么？您看，这样可以吗？请问您还需要我再做点什么吗？”这些都是李文最常挂在嘴边的话，能给旅客提供最优质的服务，是李文最高兴的事。

“切”就是要切中要点，用心做事换来旅客的满意。李文说，“在家千日好，出门一日难。”出门在外时人们难免会产生戒备的心理，对热情的服务会选择拒绝，当遇到这种情况，

### 相关链接

## 用心倾听 匆匆过客成朋友

“诚心、真心对待旅客，我把他们当做自己的家人。”李文的真诚是发自内心的，她用一颗“诚心”对待身边的业主、同事，更奉献着南来北往的陌生旅客。

三年前的一个下午，当李文正忙碌着为南来北往的旅客服务时，一位走路不方便的小伙子向她走来，手里拿着一本书，起初李文以为他需要帮助，便赶忙走上前询问，没想到小伙子却不好意思地把书塞到李文手里说：“你就是李文吧，这是我送给你的礼物。”

“刚才我在候车厅看到关于你事迹的展板，很感动，你对每一位旅客都很好，所以特别想认识你。”小伙子说，他有件事想让李文帮他想想办法，因为没有人愿意听他说。

“没有问题。”虽然是第一次见面，但小伙子对自己的信任，让李文很感动。聊天中，李文了解到小伙子叫张炎，这次是从外地来济南转车回武汉老家。因为有病，从小没人愿意亲近他，转眼今年考大学，班里的同学都去上辅导班，考虑到他的身体承受不住高强度的学习，辅导机构的老师多次婉拒了他。

“你可以去找辅导机构的校长，把你对知识的渴望、对梦想的执着告诉他，让他了解到你是一个意志坚定、不会轻言放弃的孩子。我相信你可以的！”李文把自己的想法告诉张炎时，张炎的眼前一亮，原本迷茫的双眼顿时有了方向。

两天后，张炎给李文打电话说他成功进入了辅导班。可因为基础薄弱，他最终还是没能如愿考入大学，想要复读的他却遭到了父母的极力反对。当张炎哭着给李文打电话时，李文也流泪了。李文给张炎的父母打去电话，经过两个小时的耐心劝说，张炎的父母决定再让他复读一年。这一年，李文经常给张炎打电话鼓励他，两人也成了朋友。一年后，张炎以优异的成绩考入重庆医科大学，那年暑假，张炎专程从武汉来济南找李文表达感谢，李文送给他一套崭新的运动服，并鼓励他要一直自信、阳光。

## 传递星星之火 期待更多“李文”

随着年龄的增长，李文的梦想不再轻盈，她开始用双手掂量生活，更看重果实而非花朵，而她的果实，就是她带出的20多个徒弟。

李文将自己的所有服务技能、服务心态毫无保留地传授给徒弟。现在，李文的徒弟也已成长为检票岗位的精兵强将，并将李文提出的“一米微笑服务”、“把理由让给旅客”等多种服务形式和理念真正落实到服务过程中。

在大家的共同努力下，济南长途汽车总站检票处先后荣获山东省交通质量信得过班组、全国工人先锋号、全国用户满意服务明星班组、全国五一巾帼标兵岗等多项称号。

面对荣誉，李文始终保持“空杯心态”，李文说，未来的路还很长，成绩只属于过去。“我希望用行动去影响更多人，带好徒弟，让他们给旅客带来更好的服务，让车站涌现更多‘李文’。”

(本版照片由济南长途汽车总站提供)