

# “我把旅客当做自己的家人”

## 检票员李文“检”成全国劳动模范



李文为旅客指路。

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些什么吗?”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,

首先要找到症结所在,才能让旅客相信你,接受你的帮助。

### “给旅客帮助,那感觉特别好”

“几乎看不见她停下的脚步,看不见她没有笑容的嘴角。”这是同事张希对李文的印象。

工作和生活中的李文,微笑总是挂在脸上。李文对旅客的爱是发自内心的,她用一颗“爱心”关切着身边的每一位旅客。

济南长途汽车总站党委书记韩杰说,对很多人来说,多一事不如少一事,但李文有一颗真诚为旅客服务的心,只要她看到的事,不管属不属于自己的职责范围,她都要管一管。

有一次,一位妇女抱着一岁多的女儿从临沂到济南转车去临清,下午3点多,李文注意到这位妇女坐在候车厅座椅上直冒虚汗,孩子也哭。李文忙问她哪儿不舒服,这位妇女说,她在临沂上车前就吃了晕车药,在车上又吃了司机给的药,可能是吃多了。

李文赶紧请医务室的医生来,又和同事一起把妇女和孩子送到附近的省交通医院。在医院,李文帮着照看孩子,揉捏那位妇女发麻的手脚、垫付医药费。直到晚上8点多,旅客的家属赶到医院,李文才放心地离开。

“那天,走在夜晚寂静的街道上,看着天空中的弯月,心里充满了一种说不出的满足和欣慰。能给别人一点小帮助,感觉特别好。”李文说。

2013年一个异常闷热的夏日,下午4点30分左右,一位年轻母亲带着不满周岁的孩子从临沂来济南转车,由于严重晕车,这位母亲身子扭曲,侧躺在大厅的座位上,满脸汗珠,非常痛苦。李文见状赶忙拿来温水,让她喝下。10分钟后,当李文温和地询问她“有没有好些”时,女士竟然有些嘴唇发紫,四肢也开始抽搐,“不行,得抓紧送医院。”李文赶忙喊来医务人员、治安人员合力将生病的旅客在第一时间送到交通医院,那时旅客已经处于昏迷状态。李文抓紧垫付了医药费,让她及时得到诊治。一个半小时后,这位母亲慢慢苏醒,与家人取得联系,因为害怕女士的病情加重,李文一直守候到晚上8点,待女士的父亲赶到医院,交代完注意事项后才离开。像这样的经历,在李文的服务生涯中不计其数。

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”对待身边的业户、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,他有事想请李文帮他想想办法,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。那一年,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。

李文将自己所有的服务技能、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英强将,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)