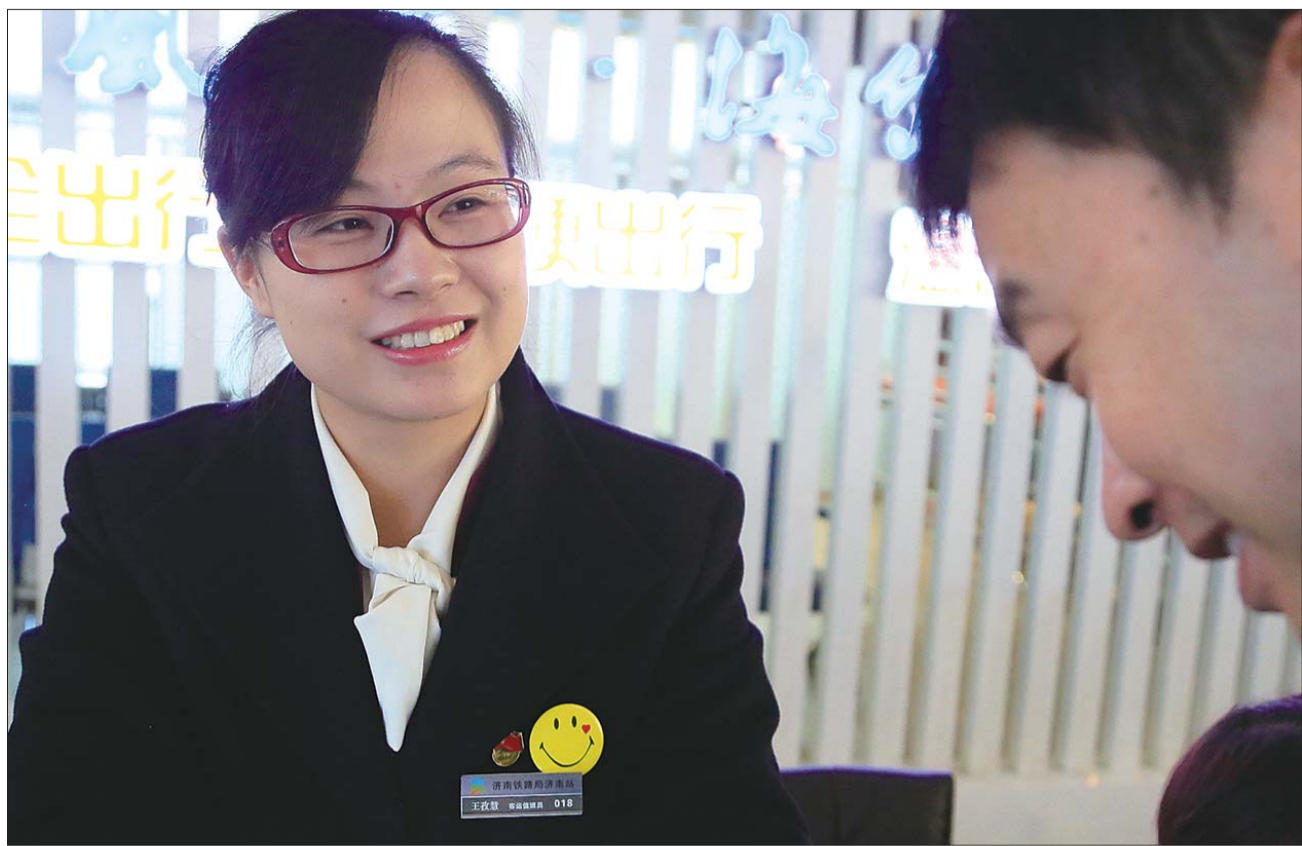


在济南火车站你会看见这样一个身影,在客服中心回答旅客咨询,用轮椅推着重点旅客穿梭于候车室和站台,帮助旅客寻找丢失物品甚至是“找人”……只要是与旅客相关的问题她几乎都能应对自如,她偶尔可以是解说员,也会充当“临时警察”和“临时妈妈”的角色,对旅客来说她就是万能的“万能姐”王孜慧,“虽然每天都很忙碌,但是能帮旅客解决问题是特别快乐的事。”王孜慧说。



## 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个车？”、“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，脚踏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，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

候也会充当下‘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，就觉着特别开心。”

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，却发现她是聋哑人，自己带着孩子出来，于是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、一查材料和一本相册。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，又要忙着照顾孩子，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顾好颜晓红，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。

### “理解和谢谢” 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，有的甚至要接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，有时候觉着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，当时就觉着特别感动。”王孜慧说。