



菏泽站客运值班员孔德兰： 天生热心肠的“小喇叭”

孔德兰是聊城车务段菏泽站客运值班员，因为天生一副热心肠，面对旅客始终面带微笑，声音甜美，同事们就送给她一个雅号——“小喇叭”。

“在站台的各位旅客，请大家站在安全白线以内，小心脚下，注意安全。”4月30日，记者见到孔德兰时她正在站台组织旅客，个子不高，干劲十足、没有一丝烦躁，脸上挂着自信的笑容，细心的解决旅客咨询的问题。忙碌、细心、耐心，是她给记者的第一印象。

本报记者 刘胜男



“这份工作让我成为更好的自己”

“很感谢这份工作让我遇到很多好人，也让我成为更好的自己。”孔德兰告诉记者这是其他任何职业的从业人员所不能感受到的。“我的工作全是解决旅客日常小事，帮助解答旅客咨询，简单地说是迎来送往的，只要能解决旅客的烦恼，帮助他们开启一个开心的旅途就是我最希望看到的。”

2013年菏泽站因为旧站改造，停办客运业务，孔德兰被调至定陶站。那年11月21日下午，到达定陶的火车刚进站，一位20多岁的姑娘就急急忙忙地跑来向她求助，原来这位姑娘是一名义工，参加帮扶老人的活动，因为需要紧急赶往现场，她想请求孔德兰帮她保管手机，大约15点的时候她的同伴来取。“人家姑娘在做善事，我也没有犹豫，问清楚她朋友乘坐列车的班次和电话号码，并留下她的联系方式后，姑娘就把手机交到我的手中。”孔德兰告诉记者，之后双方互相加微信，成为好友。“深入了解后，我就加入他们的义工组织，休息的时候一块参加义工活动，帮助别人也是帮自己。”

由于长期工作中一直都是帮助旅客解决问题，孔德兰的“热心肠”也延续到她的日常生活中。休班逛街时，在路上看到老人上下楼梯，她会忍不住去搀扶并询问是否需要帮助。

“这是职业习惯，路人可能觉着我不太正常吧。”孔德兰自嘲地说。也是在2013年，孔德兰翻阅报纸时发现上面有一则求助信息，“一位名叫曹颖的小朋友由于家庭困难面临失学问题，并寻求帮助。”孔德兰看到后就和丈夫商量决定资助这位儿童上学。今年2月份的时候，夫妻俩还亲自到曹颖家里，给她购买生活用品，并给曹颖500元压岁钱。“可能钱数不多，但是只要能帮助到别人也是一件十分幸福的事情。”

喜欢与人打交道 主动申请从货运员调到客运值班

1995年7月，孔德兰从济南铁路技工学校毕业后，满怀激情的她没有过多考虑，听从组织分配到菏泽站从事货运工作。“一直想进铁路系统，这是我一直的梦想。”孔德兰说。毕业之后，她并没有从事客运相关工作，而是在菏泽火车站干货运员，“主要与货物打交道，但是我最喜欢的还是与人交流，货物是静止的，人是生命力的嘛。”所以，京九线开通后，孔德兰就主动申请调到“前线”工作，自此开始与旅客打交道。

4月30日下午14点，菏泽火车站广播响起，提醒工作人员列车正在开往站台，“收到，检票员可以开始检票了！”孔德兰一手抓着对讲机，急急忙忙地把帽子戴在头上，从候车室一路小跑前往站台。作为一名菏泽站的客运值班员，今年40岁的孔德兰已经从事客运服务工作20余年。看见有靠近火车铁轨的旅客，她主动提醒“旅客朋友，注意脚下安全，请远离轨道”；前方有拿着大包行李的年轻人，她主动上前搭把手；遇到颤颤巍巍的老人，她前去搀扶并送到列车门口……在站台喊话的同时，她还用手势指挥旅客，引导旅客排队上车。

“客运值班员除了要完成检票、引导乘客上下车、维持站内秩序外，还要保障旅客的出行安全，解决旅客的各种突发情况和实际困难。”作为客运值班员的她经常到旅客中去看，及时发现并解决旅客遇到的突发难题，并给旅客介绍安全注意事项。去年夏天，她在巡视候车室时，发现一位哭泣的老人，孔德兰立即上前询问。

原来老人家住费县，坐汽车来到菏泽，然后打算转火车去深圳看望儿子。“但是由于不经常坐火车，老人并不知道现在需要实名制购票乘车，就没带身份证，因此去不了深圳。”孔德兰告诉记者，了解情况后，她立即打通老人家属的电话，详细询问到老人身份信息后，就到公安临时制证口为老人办理了临时身份证明，并购买去往深圳的车票。“每天都有很多意想不到的事情，需要见招拆招。”孔德兰笑着说。

平均20多分钟接一趟车 一个班需要喊上千次

值班员的工作，嗓子是利器，“干的就是嗓子的活，时时刻刻提醒旅客注意事项。”列车到站时需要提醒旅客进站，在站台上要提醒旅客注意脚下安全，看好老人和儿童，上车时提醒旅客拿好东西、有序上车……“碰到旅客滞留站台时间较长或者上车秩序混乱时，心里着急就会扯着嗓子喊。”

孔德兰所负责的主要是京九线路上的火车，一般白天有50趟列车，晚上有60趟列车，全天共有110趟列车，平均下来每20多分钟就有一趟车，每一趟

车客运值班员都要进行接应。每天面对上万名旅客，孔德兰和她的同事用扩音喇叭做人力宣传。一天工作近12个小时，“其中很多时间都在喊话。”

“嗓子对于我们的作用就像枪支对于上战场的士兵。”菏泽新建站建成后，最高日发送旅客2万多人，组织旅客安全乘降难度较大，每个工作人员一个班下来都要喊上千次，嗓子都喊哑了旅客也未必听得清楚。“有一次去超市，我看见工作人员用便携式耳麦推销商品，觉着挺方便，我就思考在工作时可以用它代替手持喇叭。”于是

在回家的路上，她就在商店自费购买一个。这种耳麦挂在衣服上，不仅携带方便，而且还可以空出一只平常拿扩音器的手，“空出的这只手还可以帮助旅客提东西、抱孩子。”

孔德兰天生一副热心肠，面对旅客始终面带微笑，声音甜美，有了这个耳麦以后，工友们就送给她一个雅号——“小喇叭”。每当孔德兰完成一趟车的检票后，就会立即带着她的小喇叭，穿行在候车的旅客之间，宣传温馨提示，寻找重点旅客，组织他们到重点旅客候车区休息候车。

虽然有方便之处，但是赶上春运暑运的时候，“小喇叭”也无用武之地，扩音效果还是赶不上手持喇叭。每年的四月中旬至五月初是菏泽牡丹节，来往旅客与日俱增，“小喇叭”和她的同事们每天需要穿梭于拥挤的人流中，“耳麦的音效还赶不上旅客上下车的喧闹，这时候还是需要这种老式的手持小喇叭。”孔德兰告诉记者，赶上春运暑运时，手持小喇叭依然是客运值班员的最爱，声音大、辐射范围广，“因为是电池供电，节假日时平均下来四天需要换一次电池。”