



潘燕在帮一名老年旅客查看车票信息。

泰山站值班站长潘燕： 火车站里的泰安“代言人”

服从命令为天职

“今晚客流量非常大，车站检票口人手不够，谁有空来支援。”

2015年5月4日晚7点30分，泰山火车站客运主任贾慧在车站工作群里发出一条求援信息。消息一经发出，便有多位休班的同事跟贾慧联系，其中第一个便是泰山火车站值班站长潘燕。

5月4日当天，潘燕带着父母回了一趟聊城，回到泰安时已经是下午6点。“来回跑一趟太累了，第二天还要上白班。”潘燕说，接到信息时，她已经躺在床上准备休息了，但她还是第一个报名去支援。“服从命令，听从指挥。”潘燕说，这是她深入骨子里的信条。潘燕的家距离火车站8公里，接到命令后她开车赶往火车站。

“人山人海，我都是硬挤进去的。”虽然工作近20年，见过了太多的客流高峰，但当晚见到泰山站现场连个放脚的地方都找不到时，潘燕还是有点惊讶。晚上9点30分到11点，泰山火车站到达车次最多，这是当天泰山站最忙的时间，而当晚，经过泰山站的每趟车的发送人数都在800人以上。“最多的一列车，发送了1000多人。”潘燕说。

当晚9点30分，潘燕开始忙着检票。等到她有时间看手机时，已经是晚上11点。潘燕告诉记者，面对如此多的旅客，自己检票时心里也有点慌，怕检不完票，最后耽误火车运行。晚11点后，泰山站客流高峰已经度过，此时还有11点半发车的K8272次列车的800多人等着检票。担心自己走之后检票口一个人忙不过来，潘燕决定检完这趟车再回家。回到家已经是5月5日凌晨。“到家倒头就睡了。”

“之前检票口只有两个人，根本忙不过来。”贾慧回忆，要不是休班的同事赶来支援，当晚泰山站可能会瘫痪。在贾慧的印象里，这么多年潘燕一直就是这样一名什么事都会顶在前面的“大姐”。贾慧说，在潘燕身上总能看到军人的影子。

文/片 本报记者 沈振

作为一座旅游城市的车站，泰山火车站每年接待着大量的国内外游客，泰山站便成为泰安第一张名片。

“我对旅客的态度就是泰安对旅客的态度。”43岁的潘燕作为泰山火车站的值班站长，自1996年当兵转业进入铁路，她一直用军人的标准严格要求自己。提起她，同事们交口称赞。



潘燕在组织旅客上车。



潘燕在巡视候车室。

从飒爽军花到贴心大姐

“我一直学的是护理专业，当了5年兵，学的也是护理，谁能想到会成为一名铁路职工呢？”回想起自己当初从部队转业成为铁路工人的一幕幕，43岁的潘燕依然感觉有点错位。

5月14日上午8点30分，记者在泰山火车站见到了刚刚下夜班的潘燕，虽然已经熬了一整夜，她依然显得十分精神。虽已年过不惑，潘燕的站姿依然十分挺拔，让人感受到挥之不去的军人气质。出身于部队大院的潘燕，从小身上就带有军人特质，用她的话说，“军人的印记已经深入骨子里了。”

从小在部队院长大，经历过父母背起包裹便去支援唐山大地震以及对越自卫反击战，潘燕对军人身上服从命令的天职产生了深深的敬佩。她自己也一直梦想着进入部队。1990年，18岁的潘燕从卫校毕业后，便被身为军人的父母送进了部队，圆了自己的军人梦。

“我曾经想自己能当一辈子的兵，多好！”然而，现实并没能如潘燕所愿。1995年，当了5年卫生兵的潘燕，被安排转业回到了泰安。转

业后的潘燕一直在家里等待就业安排，“我当时就想进入医院什么的，毕竟自己学了那些年的护理。”然而，现实再一次没能如潘燕所愿，一年后，潘燕被安排进入铁路系统，成为一名车站客运员。

“很失落。”当回忆起当初自己被安排进铁路系统时，潘燕对当时失落的心情记忆犹新。虽然没有进入自己向往的卫生系统，但军人出身的潘燕还是选择服从安排。1996年，潘燕来到当时属于原泰安车务段的万德火车站，当起了一名站务员。

“茫然，无从入手。”这是进入铁路系统的潘燕身为新人的感受。做起新的工作后，潘燕也在努力适应，她开始学习各种业务知识。潘燕说，是自己身上军人的性格一直推动着自己努力适应新工作。“干什么都不能丢了军人的精神。”这是从小潘燕的父母以及军队给潘燕的教育。

在日后的工作中，潘燕一直以军人的作风要求自己，很快便融入新的工作环境当中，因为敬业的态度和与人为善的性格，被同事们称为“大姐”。

“我对旅客的态度就是泰安态度”

泰山火车站作为泰安最为重要的窗口单位之一，一直以来都是接待外来旅客的第一站。基于这个位置，这里的工作人员都以高标准严格要求自己的服务。

“我对旅客的态度就是泰安对旅客的态度。”在记者采访过程中，潘燕重复了好几遍这句话。每年各类小长假期间，都有大批外地旅客挤入泰山火车站。给外地游客留下一个好印象，成为泰山站客运服务人员要做的第一件事。在近20年的工作中，潘燕无数次遇到各种委屈。旅客的不理解，是最让她觉得委屈的事情。潘燕告诉记者，火车晚点多数由于一些外在因素造成，许多事情他们作为站务员没法掌握，更无法给旅客提供准确信息。列车晚点时，不少有急事的旅客便会冲着车站工作人员发火，许多时候工作人员只能一遍又一遍地跟

旅客解释。“我们能做的只是安抚旅客，尽自己最大的能力去帮他们解决一些问题。”有时个别旅客的无理取闹超出常理，潘燕和同事们也只能默默忍受。

“列车晚点了，各种方言的发泄话不绝于耳。”潘燕说，对于她听不懂的方言，她就当个乐和听，调整心态。

谈起潘燕的服务，同事贾慧赞不绝口。“她性格外向，为人又热情大方，干什么事情都非常热心。”贾慧说，一直以来潘燕都是泰山站服务的榜样。

和潘燕做了近20年同事的泰山火车站客运书记刘学艺，谈起潘燕也不禁竖起大拇指。“和潘燕做过班组同事的人，没有一个人不说她的好，她是我们站的泰安的代言人。”在刘学艺眼里，潘燕就是泰山站的一张名片。