



## 编者按

目前,我国疫情防控转入常态化。在这个注定不寻常的五一假期,齐鲁晚报·齐鲁壹点推出致敬劳动者策划“今天我是你”,记者对各大景区、交通出行、医院等重点领域进行走访或蹲点调查,穿上他们的工装,角色互换,深度体验,还原劳动者在五一前后的忙碌工作状态,向坚守岗位的劳动者致敬!



五一特别策划

记者穿上铁路制服,体验高铁客运员

# 一上午就喝了一口水 午饭10分钟匆忙吃完

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 王瑞超 冯沛然

推着轮椅老人安检  
边走边回答旅客问询

4月29日一早,济南西站客流如织,大行李小包裹上阵,安检处排起了长龙。假期还未到,但火车站已第一时间嗅到这个假期客流必将不同寻常,引导客流成了客运员的首要工作,伴随着阵阵吆喝声,记者开启了一天的客运员体验。

人群中,一位男士推着轮椅走来,轮椅上是一位89岁高龄的老人,记者赶紧凑了上去,“请走这边。”引领这一家来到重点旅客安检处,老人在轮椅上无法正常安检,轮椅后面还绑着行李箱和她的随身物品,“特事特办!”安检处的工作人员连忙过来搭把手,有的推轮椅,有的拎行李……帮这一家过了安检。

随后,记者和“同事”胡善辉引导这一家坐直梯来到二楼的重点旅客休息处,所

到之处不断有旅客问询。“穿上铁路人的制服,就要有铁路人的样儿,认真为每位旅客服务,丝毫不懈怠。”在送老人的路上这个念头不断闪现,生怕自己的生疏耽误了旅客的行程。

把老人一家安顿好,记者记住了她的出行信息:12点50分G445次列车去杭州东,“咱12点半过来把老人送上去。”胡善辉嘱咐好后,带记者来到候车厅中心处的济南西站客服中心,与四位同事开始新一轮工作。

饭没来得及吃完  
一路小跑去帮乘客

“麻烦问一下G34次列车在哪个检票口检票啊?”“手机没电了,有可以充电的地方吗?”“我错过了车,能改签吗?”还没来得及看清每位同事的模样,前来问询的乘客已接不暇。这边还没回答完乘客的问题,一旁的电话响起,“你好,刚才在济南西站候车时,我的迷彩背包可能落到候车厅

了,能帮我找找吗?”胡善辉记录下乘客的信息,便带着记者去候车厅找包。先锁定检票口,再巡视座位,尽管座位上全部满员,三下五除二,胡善辉还是找到了一个不知主人的迷彩背包,到客服中心第一时间打电话通知失主,核对包内物品后确认主人是他,并协商好领取时间,备注信息……

记者注意到一个细节,五一临近,客运员工作时基本都是站着,根本坐不下,放在桌角处的水杯也顾不上端。因为不停说话和走动,记者渴得不行了,抓紧喝了一口矿泉水,然后把瓶子和他们的水杯放在一起,结果一上午再没动过。

到了中午,大家轮流吃饭,12点20分胡善辉和记者一起吃,他很快吃完,提醒记者:“咱12点半走,去送轮椅老人。”记者狼吞虎咽,没有吃完就连忙收拾碗筷小跑走出食堂……

客服中心作为旅客服务的第一窗口,每天为南来北往的旅客服务,胡善辉告诉记者,最多的时候,他一天推着轮椅接送旅客30多次。

客流高峰时每天接待  
旅客问询上千人次

立正,转身,目送……按照规定动作送列车出站后,记者回到客服中心。在路上,

“同事”讲起一件前一天刚发生的事儿:一位乘客晚点误了车,但是去往目的地的车没有票了,没法改签,乘客当场把票撕碎扔在客服中心一位女同事的脸上,该工作人员只能忍着,有泪往肚里咽。

济南西站客服中心是2012年成立的,

既是旅客服务的第一窗口,也是全站旅客服务的指挥中心,集问询解答、失物招领、投诉受理、热线电话、官方微博、重点旅客预约和接送站、应急备品服务、站车一条龙服务等多种功能于一身。

客流高峰时期,客服中心每天需要接待问询旅客上千人次,解答热线电话200多个,接送重点旅客超过50次。为了确保服务质量,她们需要在每天上午9点至晚上11点,次日清晨5点半至9点两个时间段中



▶齐鲁晚报·齐鲁壹点记者王瑞超(中)体验高铁客运员 通讯员 李阳 摄

# 三个半小时讲不停 “导”出快乐不容易

曲阜三孔景区导游走一路讲一路

文/片 齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 易雪 通讯员 陈曙光 张艳

## 一份15页的导游词

4月28日上午9点左右,曲阜三孔景区售票中心附近,导游们整装待发。山东省金牌导游刘晓娜看到记者,递上一份15页的导游词。

“你先熟悉一下孔庙的导游词,一会儿跟着我先带团感受一下。”刘晓娜笑着说道。

当记者还在琢磨着背诵导游词时,刘晓娜迎来当天的首位游客。来自河北的柴瑞雪询问了导服价格后,决定花100元聘请刘晓娜为她讲解孔庙。

“这道门是曲阜明故城正南门,也是孔庙的第一道门,上悬‘万仞宫墙’四个大字,是乾隆皇帝的御笔……”没待记者缓过神来,刘晓娜已手拿小水壶、身背小书包,为游客娓娓道来。

“孔子在古代是说普通话啊,还是说家乡话啊?”“95后”的游客提出稀奇古怪的问题,导游词中可没有,这咋处理?记者心里泛起嘀咕。

“他的弟子们经常听他讲学,他应该经常说《论语》体吧。”听了刘晓娜委婉的

回答,游客呵呵一笑。

## 上知天文下知地理的“杂家”

导游们有句行话说“累趴泰安导游的腿,累死曲阜导游的嘴”。

游览曲阜三孔景区,你会发现导游走一路说一路。刘晓娜说,作为人文类景区,诗词、典故是提升游客体验感的有效途径。尤其是曲阜的导游,需要给游客讲解的内容非常多,从游客进门开始,到游客出门结束,导游的讲解基本上是不停的。

“别看我给你的解说词有15张,在日常工作,光靠导游词是远远不够的。”刘晓娜说,导游仿佛一位上知天文下知地理的“杂家”,要想解说到位,闲暇时间一定要下足功夫。

为全方位了解曲阜三孔景区的背景和故事,闲暇时,刘晓娜会上网搜集资料,并去图书馆查阅各类与三孔景区历史文化及导游专业相关的书籍、资料。她还去咨询一些老专家、老前辈,听他们讲孔子的典故和民间传奇故事。

穿过金声玉振坊,跨过棂星门,走过大和元气坊、圣时门、璧水桥、弘道门、大中门、奎文阁、十三碑亭、大成门、杏坛、大成殿……在每一处建筑前,刘晓娜一句句

的解说,依然温柔洪亮而又掷地有声。

此时,她已经讲解了近一个半小时。

“这只是刚开始,到了五一假期,游客人数增多。如果只接孔庙的团的话,这样的讲解一天至少要七八次。”刘晓娜说,不仅如此,如果有游客选择了孔林、孔林、孔府三个景点的讲解,这一条线路下来至少要讲解3个小时。一天2万多步是标配,忙的时候3万多步。

来到三孔景区当导游11年,刘晓娜已是导游圈里的“老人”了,“干时间长了,也有了不少熟客。有些游客觉得我讲得不错,回家后便将我推荐给亲戚朋友等,他们的朋友来到三孔后便指名让我讲解。”刘晓娜说,五一假期尚未开始,已经接到4个“预约”。

“看来,今年五一闲不下来了。”刘晓娜说,“虽然有时也会觉得累,有时嗓子会哑掉,有时难免受委屈,但每次听到游客的一句‘谢谢’,看到游客一个肯定的小动作,就会觉得一切都值得了。”她说。

的解说,依然温柔洪亮而又掷地有声。

此时,她已经讲解了近一个半小时。

“这只是刚开始,到了五一假期,游客人数增多。如果只接孔庙的团的话,这样的讲解一天至少要七八次。”刘晓娜说,不仅如此,如果有游客选择了孔林、孔林、孔府三个景点的讲解,这一条线路下来至少要讲解3个小时。一天2万多步是标配,忙的时候3万多步。

来到三孔景区当导游11年,刘晓娜已是导游圈里的“老人”了,“干时间长了,也有了不少熟客。有些游客觉得我讲得不错,回家后便将我推荐给亲戚朋友等,他们的朋友来到三孔后便指名让我讲解。”刘晓娜说,五一假期尚未开始,已经接到4个“预约”。

“看来,今年五一闲不下来了。”刘晓娜说,“虽然有时也会觉得累,有时嗓子会哑掉,有时难免受委屈,但每次听到游客的一句‘谢谢’,看到游客一个肯定的小动作,就会觉得一切都值得了。”她说。

对于不少住院患者来说,在病房里,除了医生、护士,陪检员也很重要。在齐鲁医院华美楼神经外科病房,58岁的郑萌就是一位陪检员,在他看来,这份“陪同检查”的工作,不仅要把病人照顾好、服务好,更要在心理、细节上让病人和家属有一种“获得感”。

# 58岁陪检员老郑: 病房里走路如风

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 许建立 高广超

## 走起路来比小伙子都快

## 带病人做检查,上午8点前最忙

5月1日早晨6点半,齐鲁医院陪检工作人员郑萌像往常一样来到医院,开始一天的忙碌。根据岗位排班,老郑将一直干四天,在假期最后一天休息。

“116,116,来一趟九楼。”“晓辉(化名)在吗?”“12,14,17床,去做检查啦,咱们做完以后半个小时,大夫就收到结果。”拿检查申请单,帮病人家属梳理流程,病房的早晨,老郑的招呼下,气氛活跃了起来。

病房不同,陪检的工作也不尽相同。作为一名后勤人员,老郑负责的是神经外科的三个病区,对于工作任,他用“做好检查”四个字来总结,对于一些病人,拿到医生开的检查单后,需要预约,陪检帮着去预约,另外身体不行的,陪检负责带到各个科室做检查。

现在,因为疫情防控,病人住院只能留一个陪人,对于神经外科很多身体行动不方便的病人来说,更加需要陪检。

“这几个病区的病人,很多是脑部的疾病,特别是前一天做了手术的病人,第二天必须做CT检查,我的任务就是要在上午8点之前,保证这些病人全部做完检查。”老郑说。

从早上6点半到8点,这是老郑最忙碌的时段,从招呼病人和家属集合、调度下电梯,到在CT扫描室登记、排队检查,干这些琐碎活,老郑已经得心应手。

对于检查登记,老郑说,陪检就是要替病人多想一步,你早来个半小时,就能替住院病人和家属减少两小时的等待时间,大大提高了检查效率。

晓辉的母亲前段时间因为头疼住进了神经外科。作为家里的独生子,陪护的重任落在了他的身上。入院之初,对检查流程的不熟悉,曾让晓辉深感焦虑,好在有老郑的帮助,最初的检查让晓辉松了一口气。

“一切行动听指挥,我告诉你怎么抬……听口令,一二三,起!”在CT室,病人躺着不方便,老郑就像“总指挥”一样,跟家属一起把病人抬上抬下。

“郑叔叔做事周到,很热情,对于不明白的事情,他也能耐心解答,这次来医院陪妈妈,幸亏有护士和陪检的帮忙。”晓辉说。



陪检员老郑在工作中。



金牌导游刘晓娜为游客讲解典故。

# 济南圣泉集团股份有限公司关于对股东身份进行核实确认的公告

中国证监会系统离职人员;8.其他身份证件复印件或其他身份证明文件(居民身份证件、持股证明文件、证券账户股份数量记录或其他证明文件)和关于持股主体存在下述身份的说明文件向公司进行申报(将扫描件发送至公告后附地址):

1.现任公务员;2.现任党政机关干部;3.辞去公职或者离退休三年内的党政领导干部(副处级以上)或两年内的其他公务员;4.现役军人;5.国有企业领导人员或其配偶、子女,或者离退休未满三年的国有企业领导人员;6.高等学校领导班子成

员、院系行政领导成员;7.从中国证监会系统离职人员;8.其他依照法律、法规、部门规章、

中国证监会系统离职人员;9.其他身份证件复印件或其他身份证明文件(居民身份证件、持股证明文件、证券账户股份数量记录或其他证明文件)和关于持股主体存在下述身份的说明文件向公司进行申报(将扫描件发送至公告后附地址):

1.现任公务员;2.现任党政机关干部;3.辞去公职或者离退休三年