

李峻屹和他的爱心服务队

文·摄影/本报记者 查娜



李峻屹在等待接车



李峻屹在检票



李峻屹在服务旅客

提起李峻屹,总离不开他的前妻孙奇(呼铁局售票员、全国五一劳动奖章获得者、第四届全国道德模范、全国“创先争优”优秀共产党员)。在孙奇因病去世一年,李峻屹成立了“峻屹爱心服务队”,继承妻子的遗愿,继续为铁路旅客服务。4年过去了,“峻屹爱心服务队”的队员达到了180人,累计帮扶旅客近万人次。

今年4月,新建的东胜东站开张。李峻屹主动请缨,来到这个一切从零开始的四等小站。18名职工中,11名是峻屹爱心服务队队员,不同的岗位上,李峻屹和他的队员们书写着爱心故事。

9人值班的小站

初次到东胜东站,有些惊诧于它的荒凉。它距离东胜市区二十多公里,一天会有三列动车往返六次经过东胜东站,这个时候车站路车水马龙,别的时候则很少见到人。孤独,

是这个四等小站给人最初的印象。

8月1日,记者在东胜东站见到李峻屹,此时他正在站里忙碌着,检票口、站台,甚至售票窗口,他都能给卖票。李峻屹告诉记者,现在站里有18名工作人员,分成两班倒,每人上4天班,休息4天。也就是每天有9名工作人员在工作岗位上,其中有5人是客运服务人员。

由于工作人员少,大家就要身兼多职,李峻屹虽然是副站长,是管理岗位。但是忙的时候,也要帮着检验、检票、站台引导。作为峻屹爱心服务队的队长,带领队员们服务旅客,更是他重要的职责。

当天,有位需要轮椅服务的乘客,李峻屹带着三名队员去接站。乘客是中年女士,因为伤到腿拄着拐杖,行动十分不方便。李峻屹让她坐在轮椅上,走出站通道的陡坡时,倒着将轮椅推下去,这是他多年来总结的经验。陡坡要倒推轮椅、搀扶盲人旅

客时站在右前方让旅客扶着他的左臂是最舒适的站位,这些都是李峻屹在多年服务旅客中总结的经验。

李峻屹告诉记者,现在在东胜东站的工作人员,全部是从呼和浩特站调过来的。随着鄂尔多斯旅游业的发展,越来越多的外地旅客乘坐动车到达鄂尔多斯旅游,他们在东胜东站继续延续爱心服务队,就是要通过铁路这样一个窗口,将内蒙古热情好客的面貌展示给旅客。

推轮椅引发的灵感

2014年,在李峻屹的倡议下,呼铁局成立了由28名新入路退伍军人组成“峻屹爱心服务队”。

“我们就是要成为一支时刻冲在前、随时打硬仗的队伍,这是我们对旅客的承诺,也是我对孙奇的承诺。”李峻屹说。与孙奇结婚9年,直到她因病去世,李峻屹有四五年时间都是在照顾病中的妻

子。那些年,推着轮椅坐火车到北京看病,是李峻屹最刻骨铭心的记忆。从北京西站下车,李峻屹提着行李,推着轮椅,挤在汹涌的人流中,那个时候李峻屹最期盼的事情,就是有人能给他搭把手,那时的一个援助之手,简直就是雪中送炭。

正是这种切身的体验,让李峻屹体会到为出门在外,尤其是为有困难的旅客提供爱心服务,是多么必要和暖心的。李峻屹笑称自己照顾了孙奇多年,练就了推轮椅的“专家”。在孙奇走了之后,这份牵挂和关爱,李峻屹希望传递给孙奇一直牵挂的千千万万的铁路旅客身上。

上电梯、过天桥、送站台、到铺位……“峻屹爱心服务队”日复一日奔波在以车站为圆心、半径不超过15分钟路程的工作圈。一天下来他们要跑上20多公里,为的就是让那些老、幼、病、残、孕、困等特殊乘客的出行方便。

每天一接班,他们就从旅客的年龄、步态、携带物品、有无陪同等方面,观察每一位进入候车厅的旅客,并在第一时间通知服务队队员对重点旅客进行帮扶。“这样可以淡化旅客寻求帮助的感觉,拉近与旅客的距离。”李峻屹说。

“服务”烙在心头

在持续不断服务旅客中,李峻屹学会了细心观察旅客、了解旅客所思所想,掌握了在服务病重旅客时如何安慰、打气。背行动不便的旅客进站,护送行李繁重的老人上车,公布自己的手机号与600多名重点旅客长期联系……李峻屹为残疾旅客作拐杖,为盲人旅客当眼睛,很多老人甚至称他为“铁路儿子”。

长期实践中,“峻屹爱心服务队”总结提炼了“五个多一点”服务理念,即:责任多一点,微笑多一点,耐心多一点,奉献多一点,爱心多一点。

在铁路系统工作近20年,成立“峻屹爱心服务队”4年多,李峻屹逐渐从孙奇的光环中走出来,成为了铁路系统服务的一面旗帜。他先后获得全国职业道德建设先进个人、全国2017年春运“情满旅途”先进个人、内蒙古自治区道德模范、中国铁路总公司优秀共产党员、全国铁路火车头奖章、“中国好人”等荣誉。而“峻屹爱心服务队”成立4多年来,累计帮扶旅客近万人次,收到锦旗三十余面,表扬信上百封,表扬意见近千条,荣获全国“工人先锋号”等荣誉。

如今,李峻屹组建了新的家庭,开始了新的生活。经历了生离死别的苦难考验,又再次收获幸福的情感,让李峻屹学会知足与感恩。他说,孙奇的精神就像一面旗帜,引导着铁路人一心奉献。而在铁路系统20多年的工作经历,早已让李峻屹深深地将“服务”二字烙在心头,这是他对孙奇最好的纪念。

北方新报
小记者
XIAOJIZHE

招募令

同学们:
好消息!《北方新报》小记者俱乐部终于成立啦!全区8-15岁精力充沛兴趣广泛的中小學生又多了一个学习交流、开阔视野、提升素质、展示风采的平台。
《北方新报》小记者俱乐部将不定期组织公益活动以及新闻采访和摄影采风,并且采用文字、图片、视频等多种形式,通过《北方新报》、《北方新报》官方微信、《北方新报》官方微博、正北方网、正北方客户端等多种载体,对小记者的相关活动进行全方位立体式报道。

小记者选拔条件

- 1、年龄:8-15岁的青少年;
- 2、具有基本写作和较好的口头表达能力及艺术等特长;
- 3、热爱生活,兴趣广泛,善于思考,勤奋努力,积极向上;
- 4、善于交往与沟通,热情、有爱心和责任心;
- 5、德才兼备,品学兼优。

怎样加入我们?

报名方式:填写《北方新报》小记者俱乐部报名表,递交1寸免冠彩照两张。
联系地址:呼和浩特市金桥开发区北方日报社
联系人:郝少英 石尧
联系电话:15847188077(微信同号) 15247116787(微信同号)。

关注二维码
加入北方新报小记者