

# 铁路客运员王红伟的最后一次春运

□本报记者 王桂星

2月20日近7点,王红伟赶到自己的单位——平顶山火车站。2019年春运,是她职业生涯中的最后一个春运,也是她入职以来值守的第25个春运。

今年50岁的王红伟是平顶山火车站客运一班的领班,对即将退休的她来说,现在的每一个工作日都将成为她最珍贵的回忆。她把制服换好,在镜子面前仔细整理着装、仪容。

## 日行3万多步

7点30分,接班点名后,王红伟把客运班组15名客运员召集在一起,向大家通报当天的客流情况预测、服务内容和注意事项,这是她每次当班必不可缺的工作内容。

王红伟个子不高,性格开朗,说话干脆利索,行事风风火火,走路像一阵风。平顶山火车站上午没有客车经过,8点30分,王红伟开始在站内巡视,售票厅、候车厅、重点旅客候车区、站台、出站口全部查看一遍后,她又仔细检查了候车厅饮水机、售票厅自动售(取)票机等服务设施,巡视了各工作岗位的到岗情况。候车厅厕所内的洗手液和厕纸不多了,她拿起对讲机,通知同事前来补充。

当班一天,这样的巡视王红伟要进行多次,再加上组织乘客上下车、进出站,一天走3万多步是家常便饭。

## 被工作“耽误”的“金嗓子”

11点30分左右,王红伟结束第二次巡视回到值班室,拿起茶杯咕咕咚咚喝了起来:“经常赶时间,这样快速喝水已经习惯了,每个班得喝七八杯。”

同事盛贺杰拿出早准备好的胖大海含片递给王红伟:“来一片,今天是正月十六,客流量较大,还是一场硬仗!”

K83次列车常年客流量较大。12点20分,王红伟与同事已站在检票口,手持话筒组织旅客排队检票进站:“时间充足,请大家排好队,不要挤,检票后去1站台上车……”

车站旅客多,经常需要大声呼喊提醒,王红伟的声音已经有

些沙哑。

王红伟喜爱唱歌,刚参加工作那几年,每逢车站组织联欢晚会,她都会献上独唱节目。她还曾多次代表车站参加市和铁路系统组织举办的歌唱比赛,一首《渴望》征服了无数听众,屡获获奖。但由于常年从事客运工作,她的嗓子越来越不好,现在只能私下里小声哼几句,一是娱乐,二是解乏。

为乘坐K83次列车的旅客检完票后,王红伟一溜小跑来到1站台,协助同事组织旅客上车,喊话疏导,帮乘客拿行李,来来回回跑个不停。虽然气温较低,但她的额头上却渗出了汗珠。

12点50分,乘坐3062次临客的旅客开始检票,王红伟又拿着话筒冲到二楼候车厅。

从中午到19点,是平顶山火车站客集中到达的时段,王红伟的身影不时出现在站台、候车厅、出站口。

19点30分,匆匆吃过晚饭,暂时没有客车到达,王红伟迎来了一天中难得的小憩。终于可以休息一会儿了!尽管脸上带着倦意,王红伟还是不由自主地哼起了小曲。

## 帮助乘客是常事

18点30分,王红伟接到K280次列车从鲁山火车站捎来的一个包裹后,立即拿起电话,通知在列车上丢失包裹的王姓旅客前来领取。她告诉记者,这位男乘客把包裹忘在了列车上,在铁路部门热线电话12036客服人员的帮助下找到了。

干客运时间长了,类似这样帮助旅客的事情,王红伟本记不起到底有多少件。

王红伟提醒说,旅客把财物忘在列车上不要着急,可拨打铁路部门客服电话12306,向客服人员提供丢失财物的相关信息,客服人员就会联系相关车次的工作人员帮助寻找。找到后就会根据旅客要求选择合适的方式把财物送还,最大程度上为乘客寻找失物提供方便。

从参加工作起,有7个大年夜王红伟都是在车站度过的,今年是她经历的最后一次春运。每年大年三十,只要当班,她都会和同事一起给除夕夜乘车的旅客下饺子,送方便面和火腿肠,与旅客共迎春节。



2月20日中午,王红伟(图右)帮助一位携带行李的老人乘坐3602次客车。本报记者 李英平 摄

## 追踪报道

### 钱包主人已找到

□记者 李科学

本报讯 市民王春丽的女儿捡到一个钱包,想尽办法寻找失主(本报2月21日4版曾报道)。记者昨天获悉,失主王晓英已找到,钱包物归原主。

昨天下午,记者与王晓英取得联系。她告诉记者,自己家住市南环路中段,当天带着孩子到光明路中段双丰商城六楼游乐场玩。孩子从背包里拿东西吃,不慎把钱包带出来掉在了地上。钱包里装有一千多元现金和身份证、银行卡等。

发现钱包丢失后,她十分着急。后来,弟弟碰巧在微信朋友圈看到了别人转发的消息,赶紧通知了她。2月20日傍晚,她拿回了原封未动的钱包。王晓英说,原本对找回钱包已经不抱希望,十分感谢善良的王春丽母女。

### 电梯闹毛病竟是有捣鬼

鹰皇花园小区电梯遭故意损坏 幸无酿成大祸

□记者 邢晓蕊

本报讯 “电梯竟然是被人为整坏的,幸好没有造成严重后果。”昨天,说起自己遇到的糟心事,负责鹰皇花园小区南楼电梯维护的王先生气不打一处来。

王先生负责鹰皇花园小区南楼15部电梯的维护工作。他说,此前有两次电梯出现故障,他进行维修时,发现电梯的变频器卡好像被人换过。于是,他把电梯间及电梯零部件全部录像进行报备。2月4日上午,他所维护的1号楼2单元电梯

突然出现故障,电梯在三楼四楼间不停运转,电梯门开开停停。业主报修后,王先生赶到现场维修。经检查,他发现电梯的变频器卡被人换成了一个旧的,导致电梯无法正常运行。于是,他打“110”报了警。

“警察调取了我们的小区的监控,发现电梯确实是被人破坏的。”鹰皇花园小区物业公司负责人告诉记者,警方前往调查后,发现故意损坏电梯的是张某,其负责小区另外15部电梯的维护。“这人也太不地道了,幸亏没出事。”该负责人说。据光明路派出所有关民警介

绍,经调查取证,查明肇事者确为张某,他把竞争对手负责的电梯配件进行了更换,导致电梯失控。“幸好当时电梯上没人。”办案民警说,张某的行为触犯了《中华人民共和国治安管理处罚法》。警方近日以故意损坏公私财物将其行政拘留7日,并处罚款300元。

“违犯法律,害人害己。电梯事关人身安全,希望市民自觉爱护公共设施,千万不要为了个人利益或发泄个人情绪而作出损坏电梯的事情。”光明路派出所相关负责人说。

我们 因文明而幸福

社会 因文明而和谐

