

有没有这么一种人,只接受别人服务而不需服务别人?

如果有的话,不客气地讲,我一直梦想这样的职业。但是追求和梦想的结果实在是令人悲观。

当到国王应该了不得了吧?殿前有大臣俯首,后宫有嫔妃侍候。可是细研之下发现,历史上能够睡得着安稳觉的皇帝,竟是少之又少。外有强邻环视,内有诸侯坐大、重臣弄权,搞得自己对外称臣、纳币求降或干脆认贼作父,当起“儿皇帝”,简直窝囊透了。直让我等百姓深表同情,觉得当皇上也是个苦差事。

那么更进一步,做到上帝、神仙又当如何?世间万众顶礼膜拜,这感觉应当很爽了吧?但再想想芸芸众生所求事项,无论大小不管对错,务求应验,也是件不容易的事。更何况那些烧香磕头的信众不分钟点、不管时差,

### 走在路上

# 发现服务的价值

□关明

神仙们需要随时随到、招之即来,着实际需要大而无私、废寝忘食的奉献精神。

可见,即使把顾客当做上帝,上帝也是要为人民服务的。

如此说来,这世上恐怕没有一项营生,是只要别人服务而不需服务于别人的。既然如此,在服务中发现服务的价值,追求服务的意

义,就成为一件很有意义的事。

火车站、飞机场、饭店等地,是最基层的服务单位之一。在这些地方服务的人员,有作出突出成绩的如本文的主人公张润秋(事迹详见下文)等,往往被上级机关或新闻单位花了笔墨去赞叹,称他们“忍辱负重”、“无私奉献”、“在平凡的岗位作出了不平凡的业绩”等

等。而这些报道,往往或多或少让人看出有些“居高临下”的样子。在我看来,或多或少有些误读了他们。

若干年前,我曾采访过一位和张润秋职业相近的服务明星,是某次列车的软卧车厢服务员,我问过一个技术含量极低的问题:“每天干这种侍候人的工作,累不累,烦不烦?”我记得

那个姑娘淡淡地答了我一句:“都是侍候人的工作。”一句话让我茅塞顿开,何尝不是这样呢,包括我们新闻工作在内的所有工作,其本质不过是在接受服务的同时服务别人,在服务中找到自己存在的价值罢了。

在这一意义上,服务于人或受人服务,可能有岗位的不同,但是人格尊严无疑是平等的。这世上也许有居高临下的施舍服务——如神仙保佑,不排除有谄媚服务——如卖身投靠、卖国投敌。但是除了这些极端情况之外,服务与接受服务,实在是一个问题的两个方面,没有必要妄自尊大与妄自菲薄,就像毛主席教导我们的那样:革命工作只有分工不同,没有高低贵贱之别。

劳动者与服务者从来不是低人一头。我们可以放低身段,但不可以放弃品格。我认为,这是“张润秋工作法”的真谛所在。

在北京南站,“润秋工作法”已成为客运车间总结推广的岗位标准和作业流程

# 用微笑温润心灵

□本报记者 刘静



北京南站日开列车高峰时达115对,上下车旅客10万人以上,到站长值班台前问询、求助的旅客每天达上千人。

张润秋(左一)的服务靠的不仅是娴熟的专业技能,更是发自内心的真挚感情。

### 劳模写真

“21号进站口在哪?”一个20多岁的小伙子满头大汗,拎着大包小包,匆匆跑过值班站长台,一边扭头问。

“往前200米左拐。”张润秋一边打着手势,一边干脆利落地答道。

“你看像这样的旅客,肯定是急着赶火车的,回答问题时就一定要迅速、简单明了。”事后,她向一旁的记者解释道。

张润秋,31岁,北京南站值班站长。一走进充满现代气息的进站大厅,人们便可见橙黄色、半圆形的值班站长台,它是车站的信息枢纽,负责解答旅客问询、处理各种突发问题。

在这里,张润秋总是面带微笑。2010年,张润秋被推荐为全国服务明星,并当选全国劳动模范。

“没想到,现在铁路的服务达到了这样高的水平”

张润秋是地道的北京人,原本地的志向并不是当一名平凡而忙碌的铁路职工。“报考天津铁路工程学校读中专时,铁路不是我第一志愿。”

1999年参加工作,20岁的张润秋被分配到北京南站当售票员。那时的北京南站,破旧不堪,运行的列车都是最便宜的绿皮慢车,

旅客成分比较复杂。“当时真的有一点失望。”张润秋说。

但是慢慢的,爱笑的张润秋依然从工作中找到了快乐。“南站周边有些老年人买票不方便,我就要他们留下电话,等有票了再通知他们。旅客成分虽然比较复杂,但对服务的需求是一样的,一个小小的关怀他们就很高兴,他们高兴了,我自己也就高兴了。”张润秋告诉记者:“那时南站虽然破旧,但工作也挺快乐的。”

如今,北京南站日开列车高峰时达115对,上下车旅客10万人以上,到站长值班台前问询、求助的旅客每天达上千人。

为满足乘坐京津城际、高等级列车高端旅客的个性化、高品质服务需求,车站组织职工接受了服务礼仪和技能培训。

但张润秋并不满足。在参加车站专业培训的同时,她还自费报名参加社会教育。每天一下班,就匆匆赶到学校,学习服务礼仪、服务心理学、中西医知识,参加红十字会举办的培训班。

为方便与外籍旅客的沟通交流,张润秋把工作中经常遇到的问题记录下来,整理翻译了“常用工作英语500句”。并主动当起了教员,在站内进行推广,不但自己能与外籍旅客自如交流,还促进了全站职工英语对话能力的提高。

北京南站刚开通运营的时候,几位外地客商来到站长值班台,找张润秋详细询问他们要去办事的地区内有没有五星级酒店、周边有什么景点等。张润秋翻开手中自己精心收集的咨询资料,迅速找到多家酒店为他们一一介绍,并详细介绍了周边景点、名胜、特色小吃等,又热情地帮他们预订了酒店。

几位客商对张润秋的服务大加赞赏:“没想到,现在铁路的服务达到了这样高的水平。”

### “姑娘,欢迎你去青岛”

2008年9月,一位旅客将装有万余元现金、身份证和重要合同的皮包遗落在车上,出站后又返回来向张润秋求助。

这趟列车到京后15分钟将折返发车,一旦放行旅客上车,皮包就更难找回了。这时,时间已过去七八分钟了。张润秋立即让站台

工作人员到车厢内仔细寻找,就在距列车检票放行前几秒钟,终于找到了皮包。“当时那种迅速的感觉,跟京津城际的速度很像。”她笑着说。

事后,这名旅客为张润秋送来一面锦旗。这是北京南站2008年8月份开通运营后收到的第一面锦旗。

今年初的一天,正在值班的张润秋看见一个30多岁的外国女士慌慌张张地跑来。

这位名叫莉莉安的女士是哥伦比亚人,上了京津城际高速动车后才发现自己落在安检处了,急忙跑回来找。用英语问明情况后,张润秋赶紧从安检处拿上包交给莉莉安。但这时莉莉安坐的那趟车已经开走了,车上还有她的一位朋友。

张润秋又跟天津站联系,让他们帮忙把莉莉安的朋友留下,并把莉莉安送上了火车。激动的莉莉安临别时给了张润秋一个大大的拥抱,亲了她一口。

张润秋的服务靠的不仅是娴熟的专业技能,更是发自内心的真挚感情。2009年国庆节期间,一位60多岁的老大娘哭喊着朝值班站长台跑来,大娘是来京接10岁的孙子回天津的,稍没留意,孩子就不见了,孩子有自闭症。

张润秋立即用对讲机联系广播,组织大厅和站台工作人员帮助寻找,但没有结果。老大娘急得号啕大哭,张润秋心里也焦急万分。

她一面安慰老人,一边冷静分析:“孩子很有可能跟着检票的人流上车了。”随即与刚刚发车的列车长取得联系,请求帮助。

经过列车工作人员在车厢内仔细寻找,终于在列车到达天津站之前把孩子找到了。张润秋请列车长随折返列车把孩子护送回北京站。

1小时20分钟后,老人在张润秋的陪同下,从列车长手里接过小孙子。老人一把抱住孩子,老泪纵横,一旁的张润秋也不禁流下了眼泪。

一名曾经坐轮椅到北京南站乘车的旅客。出门前一天,他抱着试试看的心里,通过查号台找到了南站值班站长,希望能够得到帮助。接到电话的张润秋爽快地答应下来,并记下了联系电话。第二天,她和一名客运员如约在进站口等候这名旅客。

当旅客在家人陪护下下来到进站口时,张润秋立刻迎上前去。

听说旅客家在青岛,张润秋便聊起了青岛的旅游景点和特色小吃,并亲切地问:“先生,我有机会去青岛到家里看您,欢迎吗?”旅客没有反应。

到达候车大厅,张润秋把旅客安排在重点旅客服务区,并递上一杯热茶,然后一路小跑地去和站台服务员做了布置,又与列车长进行了交代。

当张润秋把旅客送进车厢,挥手告别时,这名旅客突然回过头来,眼含热泪地说:“姑娘,欢迎你去青岛!”

“要都像您这样服务,我们就不折腾了”

张润秋在日常工作中总结出了“润秋工作法”,其要点就是:勤微笑、勤问候、勤观察,眼到、语到、手到,针对不同乘客提供优质服务。

一次,有一对夫妇带着小孩准备进站上车,按规定孩子应该买儿童票。但家长非但不买,还在检票口大吵大嚷,说小孩身高不够,又不去量,负责检票的小姑娘委屈得直掉眼泪。

闻讯赶来的张润秋,并没有跟家长说什么,而是蹲下身,亲切地和小孩交流起来。“小朋友,几岁了?”“6岁半了。”“爱看喜羊羊与灰太狼吗?”“爱看。”“是来坐火车的吗?世界上跑得最快的火车你敢坐吗?”“敢。”

“这么勇敢呀。咱们都是男子汉了,坐车为什么不能买张票呢?”张润秋和孩子的一番亲切交谈,让紧张的气氛缓解了,孩子主动跟父母说:“我够一米一了,不买票我就不去天津了。”

孩子的爸爸面带愧色地掏钱补了张票,并对张润秋说:“要都像您这样服务,我们就不折腾了。”

事后,张润秋和同事们说:“今后遇到这样的旅客,我们一定要有耐心,动脑筋,给对方一个能够接受的方式……”

如今,在张润秋的带动下,南站涌现出一批“明星岗”、“活地图”,“润秋工作法”已成为客运车间总结推广的岗位标准和作业流程。

### 信息

## 敦化林业局 关爱离退休劳模

本报讯 吉林省敦化林业局从健全制度、形成规律入手,每年坚持开展关爱离退休劳模“五个一”活动,受到职工和社会各界好评。

一次调查摸底。每年初由专人对全局各级离退休劳模的生活状况进行一次调查,力求做到“五清”,即家庭人口清、家庭经济收入清、健康状况清、困难原因清、落实待遇清。

一次征求意见。由相关部门给离退休劳模发放征求意见卡,并将征集上来的意见或建议报送领导决策参考。

一次聚会畅谈。以重大节日为契机,举办劳模座谈会,邀请离退休劳模届时参加,局领导与离退休劳模一起座谈,认真听取离退休劳模的建设和呼声。

一次走访慰问。局党政工主要领导带领慰问组在“两节”期间对离退休劳模进行走访慰问,为其发放慰问品及慰问金。

一次旅游观光。每年春季组织身体状况较好的离退休劳模到省内外名山和自然景区进行观光旅游。(公长路)

## 淮北岱河矿 首席技师出书

本报讯 近日,当淮北岱河矿职工收到《岱河矿内部机电设备完好标准》一书时,他们不禁对作者王强胜竖起了大拇指,称赞他做了件“大事”。

淮北矿业集团公司首席技师、矿优秀技能人才王强胜今年年底就要退休了。但是作为有着近30年丰富机电工作经验的他总想为矿上再做些什么。

当他看到近年来煤矿引进的新设备没有相应的培训教材,而机电工由于各方面原因,迫切需要一部符合本矿实际且具有较强实用性和可操作性的机电设备完好标准时,他萌生了编制一本关于内部机电设备完好标准的想法。

该书对该矿所有在用机电设备的完好标准提出了详细明确的规定,具有很强的实用性。(徐松梅)

### 一线职工风采录

## 两碗面条

□通讯员 李甲鹏



小灵通电话,朝着正在井下现场带班的工区技术员赵志斌嚷嚷:“你赶快去趟医院看看那娘儿俩吧,你儿子找不到爹,电话打到我这儿了,我马上去现场替换你,你必须回去看看。”

4天前,赵志斌的妻子和10岁的儿子双双高烧住进医院。赵志斌为妻子、儿子办完住院手续就匆匆回到区队。这几天工作实在太忙了,采二工区3304工作面正在过断层,安全生产压力很大。为确保安全,做好现场的技术指导工作,该区4名带班工区长、3名工区技术员分成3个班次,轮流在生产现场带班,要求每个班次确保有1名带班工区长和1名技术员。

为做到万无一失,这个工区还特别强调,在这几天里,不在井下带班的工区长和技术人员若无特殊原因,尽量不要离开矿部,尽可能在工区值班室里休息,保证随时随到。

出于这种原因,赵志斌愣是将爱人和小孩住院的消息进行了“加密处理”,没向任何人吐露半个字。

这两天,赵志斌的儿子吃腻了医院的盒饭,想吃碗面条,就给赵志斌打了电话,联系不上爸爸,只好给刘树全区长打电话。

接到刘区长的电话后,赵志斌想到现在井下正是过断层的关键时刻,怎么也放不下心,于是,他给儿子回电话说:“儿子,你都10岁了,是个小男子汉了,坚强点儿,照顾好自己和妈妈。一会儿饭店有人给你送面条去。”挂了电话,他开始想,该怎么说才能拒绝一会儿来现场顶替自己带班的刘区长……(漫画 赵春青)

4月19日,青海省委书记强卫来到了“4·14”地震重灾区之一的结古镇甘达村,他紧紧握住了一名基层藏族干部的双手。这位皮肤黝黑的汉子是全国劳动模范、玉树县结古镇甘达村党支部书记叶青。

### 牧民致富的“当家人”

甘达村位于玉树县结古镇西20公里的雪山深处,村北耸立着巍峨西丹山,南面是常年积雪的拉日山,西面是海拔4600多米的红土山,清澈见底的扎曲河,由西向东流经村间草原奔奔通天河,全村242户、1031口人,分4个牧业社散居在草山面积为9万亩、平均海拔4000米以上的高寒土地上。

### 人物点击

修建起6间大教室、一间食堂和14间师生宿舍,建起了“甘达村玉树第一希望小学”,让全村的学龄儿童全部就近上了学。

结合本村资源优势,叶青耐心说服村民消除了“神山神地不可动”的迷信观念,组织大家从事副业生产,开发了村里的扎西可金矿,推动甘达村经济社会的发展。

2000年,叶青被评为全国劳动模范。

### 受灾群众的贴心人

4月14日5时许,正在熟睡中的叶青被地震惊醒。想到村里有4家困难户的房子不结实,他便一骨碌翻起身,对着儿子格来下命令:“刚才地震了,你赶紧起来,开车带我去救

老人的经验,地震都会有余震!赶紧起来防一防,不然,后悔就来不及了!”就这样,他直到把昂东、索南炎培等4户困难户全部叫起来后才回家。

叶青拖着疲倦的身子回到家,进屋后刚想和衣而睡,7.1级强烈地震便发生了,顷刻间他破旧的房屋便砸在了地上。

当女儿洛增巴毛将他从废墟下救出时,叶青的3根肋骨已被砸断,妻子镇羊连一句话也没留下就离开了人世。

身受重伤的叶青,无眼顾及妻子身后事,他掏出手机打电话,见信号已中断,便一面派儿子骑摩托车赶到镇上报灾情,一面派女儿去通知党员干部紧急集合。

# 昆仑赤子

□本报记者 蒙景辉



村里人防震!”说着,叶青当即赶到10多公里外的4户困难户所在村,挨家挨户拉起叫人。

有9口人的才文家,几个孩子哭喊着,说什么也不愿早起来,叶青着急地强迫道:“按

短短两个多小时,叶青就将7名党员干部和30多名青壮年村民组成村里的首批救援队,于第一时间展开了紧急救援。

尽管砸断的肋骨钻心般疼,体力也严重透支,但叶青依然天天都坚持战斗在抗震救

灾第一线。

紧张而忙碌的救援,使叶青忘记了肋部的疼痛。见他两眼深陷,满脸发青,大家都心疼地劝他去住院治疗,叶青总是坚持说:“还有很多村民需要救助,这时候我说话也不能离开大家啊!”

### 重建家园的带头人

自从“4·14”地震发生后,叶青的胸膛里就装了带领全村人重建家园,使大家尽快过好日子的心。

按照新家规划建设规划,甘达村村民新房屋将以抗8级地震的标准设计,新住房建设突出节能环保,实现水电入户,此外还将根据

村庄人口的数量和规模,建设一定的公共服务设施,以解决村民的物质文化生活需要。鉴于当地有丰富的太阳能资源,新住房还有阳光房、浴室和室内储藏设施,提高村民的生活质量。

在灾后重建规划中,根据甘达村连接州府所在地结古镇的地理优势,有关部门将为甘达村投资500多万元发展生态农牧业,配套完善畜棚、围栏等基础设施,优化产业结构,把草场和牲畜合理化配置后分群管理,通过入股方式,在全村建立新型生产经营关系,并在结古镇新建一处肉食品和奶制品销售市场,集中销售甘达村牧民生产的酸奶、牛奶和牛羊内等畜产品。

为了说服村民转变传统观念,叶青多次召开党员大会和群众大会统一意见,苦口婆心讲解重建规划和集中居住的优势和好处。在他的说服引导下,全村242户村民中,80%以上的村民已同意集中建设新家园。