

背景提示

张俊卿，郑州机务段一名普通的火车司机。自参加工作以来，他40年如一日刻苦学习，潜心钻研，以高度敬业爱岗的精神和过硬的业务技术，先后驾驶蒸汽、内燃、电力3种机型，安全行走160多万公里，相当于绕行地球40多圈，创造了全路火车司机安全行驶最高纪录，被人们誉为中国产业工人中的优秀代表。他先后获得铁道部“安全司机标兵”、“十佳司机”、“火车头奖章”、“劳动模范”和全国“五一劳动奖章”等光荣称号。2000年被评为全国“劳动模范”和“优秀共产党员”，并受到江泽民、胡锦涛等党和国家领导人的亲切接见。



安全只有起点，没有终点。

绕行地球4圈的人

李建民　　陈永刚

张俊卿，郑州机务段一名普通的火车司机。

40年来，他先后熟练驾驶过蒸汽、内燃、电力三大类8种机型的机车，对上万个机车部件的原理和性能都了如指掌。他至今驾驶机车已安全行驶160多万公里，相当于绕行地球40多圈，创下全国火车司机中的最高纪录。他凭着一身过硬的技术，节约煤、油、电折合人民币累计达400万元.

需要全本请访问 www.ertongbook.com

义务奉献日达 450 多天。

在平凡的工作岗位上，他用不懈的奋斗精神谱写出一曲共产党员壮美的奉献之歌，被人们誉为中国产业工人中的优秀代表。

是金子在哪里都闪光

1947 年 7 月，张俊卿出生在偃师石碾村。 1962 年考上郑州铁路司机学校。1965 年毕业后，响应祖国支援开发大西南的召唤，来到贵阳机务段工作。刚上车，他被分配到贵阳至遵义区段。这个区段大都是崇山峻岭，行车难度大。他根据运行路况和司机师傅开车特点，总结出一套投煤技巧，保证了机车火旺气足，不但得到了师傅的称赞，还在当年就被破格提升为代理副司机，24 岁那年，终于实现了他当一名火车司机的愿望。



每次出乘前，张俊卿总是提前上机车，检车，擦车，将卫生搞好，把师傅的茶沏好，做好各种准备工作。歇工时，他边整理学习技术心得笔记，边向有经验的师傅请教疑难问题，一点一滴掌握焚火技巧。他以自己的行动赢得了师傅们的称赞。

1971 年，张俊卿所包乘的机车实现了安全行车 50 万公里，首批获得了学习“毛泽东号”模范机车组称号，成为全段的一面旗帜。不久，张俊卿被任命为铁道部特备机车队司机长，被派参加抗美援越支前军用物资运输。

1973年的夏天，铁道部下令在贵阳至六枝站区间进行货车吨位试验。这里 150 公里线路坡度大，隧道多，曲线半径小，此前货物列车牵引定数始终在 900 吨左右，现在一下子提高到 1460 吨，任务异常艰巨。

参加试验的第一个机车班 4 名同志，从机务段出发后，因未闯过一个被称为“鬼门关”的长隧道，不幸遭瓦斯中毒，全部遇难。在这生与死的考验面前，组织上把信任的目光投在了驾驶技术高超的张俊卿身上。

闯坡试验又开始了，机车鸣着长笛启动，在进洞前 100 米，他果断加

速，将时速提高了 2 公里，机车始终保持每小时不低于 20 公里的速度前行，为防止中毒，张俊卿和伙计们进洞后都用湿毛巾捂着嘴。列车运行 8 分钟后，他们顺利地闯过了这道“鬼门关”，为提高运输能力提供了宝贵的经验和数据。此后，他先后参加了货车试验和试轴试验，由于工作出色，他被成都铁路局命名为“优秀司机”和“试轴能手”。

闸把重千斤，责任重如山

1982 年，张俊卿告别了工作 18 年的大西南，调入郑州机务段。回到故乡和家人团聚了，可他没有放松对自己的要求。

作为一名火车司机，确保列车安全是首要职责，他时常告诉自己：“闸把重千斤，责任重泰山。”多年来，他始终坚持一个“早”字：早出勤，早起机，早出库。他每次出勤都比别人早来 40 多分钟，他觉得多用点时间检查机车，跑车心里才有数，才安全。

有一次，张俊卿在三门峡西车站接班，他绕着机车检查了一遍司机应该检查的范围，再去检查副司机的范围，发现机车第三轮右边闸瓦有一道一毫米的裂纹，他立即向地勤值班员提出更换。值班员只考虑到列车在这个站停车 10 分钟，为了开正点车不同意换。张俊卿坚决要求更换，他严肃地指出：“万一闸瓦在运行中掉下来，掉到钢轨上造成列车颠覆怎么办？换闸瓦耽误两三分钟，我可以赶点赶过来，但如果出了事故谁也挽救不了！”听完张俊卿的这番话，地勤司机再也不吭声了，很快将新闸瓦换上。

作为一名司机，张俊卿总是在不断学习中总结积累经验。1999 年 4 月的一天，张俊卿担当 45 次旅客列车牵引任务。当机车运行到荥阳至上街区间时，机车燃油压力突然下降，机车提不上速。张俊卿凭借自己多年来的行车经验，马上意识到是油路上出了毛病。他立即叫副司机检查故障。副司机一进机械间就惊呼起来：“张师傅不好了，高压油管破裂，漏油严重。”此时张俊卿处乱不慌，他一边平稳操纵，一边叫副司机快脱下工作服，将裂口捂住，再用铁丝拧紧，避免了一起可能发生的机破事故。

为了做一名优秀的司机，张俊卿苦练业务技术。西线车队韶山 1 型机车上马时，张俊卿已是 50 岁的人了，为了尽快熟悉机型，他早出勤，晚退勤，带着业务书，钻入机车，认真记录，对照。他还把电路图制成卡片，随身携带，一有空就看一看，有时为了把一个部件、一处电路搞明白，他无论休班在家或出乘在公寓，总是与业务书做伴。遇到学不懂的地方，从

不怕失面子，诚恳地向刚从司机学校毕业的小徒弟请教，那虚心的态度使小青年深受感动。他把全部心血和汗水都用在了工作上，几十年来共记业务学习笔记 30 多本，画电路图 1000 多张，40 年来他牵引过 600 多趟专运，1 万多趟客车，趟趟正点，次次安全。张俊卿曾驾驶机车完成了毛泽东、周恩来、朱德、邓小平等老一辈领导人的专运任务。铁路提速调图后，列车跑不上点曾一度成为困扰司机的头疼事。张俊卿不声不响地开始在跑点儿上下功夫。每出乘一趟车，他都根据线路状况、区间时分、天气变化等琢磨操纵方法，做到小区间不丢点，大区间不运缓，保证趟趟正点。

2005 年，张师傅 58 岁了，段领导为了照顾他让他退到了二线。但张师傅闲不住，用他自己的话说，他离不开机车，离不开同甘共苦的工友们。作为一名指导司机，他还常常执行添乘任务，把自己几十年来的行车经验传授给年轻人。

点一盏心灯，照亮自己时也照亮别人

十几年来，张俊卿获得了一个个荣誉。 1998 年获得“中华技能大奖”；2000 年被评为全国劳动模范；2001 年被评为全国优秀共产党员； 2002 年，他作为中国共产党中央委员会候补委员候选人全程参加了党的十六次代表大会，他的手也曾和江泽民、胡锦涛、温家宝等新一代领导人的手紧紧地握在一起。

荣誉面前，张俊卿没有骄傲，更没向组织上提出过什么要求，家中无论发生再大的事，他都默默一人承担。家里的钱用完了，他吃干馍一分一分地省，向亲朋好友借，没有向组织伸过一次手。当领导问他家里有没有困难时，他说：家里一切还好，没有困难。

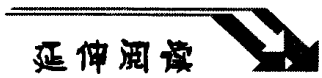
张俊卿是一个以大局为重的人。几十年来，他顾不上照顾多病的妻子和残疾的独生女儿，一心扑在工作上。残疾的女儿两次动手术期间，他没有请过一天假，都是妻子日夜陪护女儿。有一次，已是晚上 11 点多了，张俊卿驾驶机车即将出库，妻子打来电话，说刚动完手术的女儿发高烧，要他马上去医院。他心里清楚，值非常预备班的人只有他一个人，临时换人来不及，再说他也不放心让别人替，他硬是电话也没回，毅然出乘。

张俊卿是一个乐于助人的人。他不满足于自己学好技术，还努力做好传帮带。他当司机以来，先后带过 300 多个徒弟，其中已有 20 多位走上了领导岗位。各级领导出于对他的关心爱护，总是挑思想、业务、素质好的

伙计和他搭班，但他却执意要挑选出业务差的伙计搭班，尽可能地拉他们一把，不使每个伙计掉队。在他言传身教、潜移默化熏陶下，不少后进的伙计都变成了先进，成为车队的骨干和技术能手。那些在张俊卿身边工作的人感慨地说：“张师傅这个劳模不是吹出来的，是干出来的，跟着他干心里踏实。”

在张俊卿居住的福华街家属区大院里，碰到老人背液化气罐，他总是帮着给送上楼。只要在家休息不管楼道谁值日，他都主动帮助打扫卫生，把院内乱摆的自行车放整齐，或是为院内的树浇水。

张俊卿是一个无私的人，每次获得的奖金，他都没有拿去补贴生活拮据的家，而是用在了机车组和车队的建设上，他用自己获得“中华技能大奖”的 2 万元资金建立了“人才奖励基金”，用于奖励在技术改造和安全生产中做出突出贡献的职工。



主战场上显风流

读罢张俊卿的先进事迹，我不禁为他的敬业爱岗所震撼，为他的无私奉献所动容……他用 40 多年的风雨历程，谱写了一名共产党员在千里铁道线上不懈奋斗、无私奉献的壮丽诗篇。在 40 多年的漫长岁月里，他创下了全国火车司机中的最高纪录——安全行驶 160 多万公里，实现了牵引专运 600 多趟趟趟正点，牵引客车 1 万多次次次安全；在 40 多年的漫长岁月里，他记录学习笔记 30 多本，画电路图 1000 多张，节约煤、油、电 400 万元，义务奉献 450 多天……这一串串震撼的数字，一个个感人的故事，无不印证着一个全国劳模的成长经历，印证着他作为中国产业工人的优秀代表，所具有的刻苦学习，艰苦奋斗，百折不挠，开拓创新，甘于奉献，不求索取的高贵品质和人格魅力。正是他的这种高贵品质和人格魅力，不但照亮了崇山峻岭的云贵高原，也照亮了一马平川的中原大地，不但照亮了自己的人生旅途，也点亮了人们迈向成功的航标；他的这种高贵品质和人格魅力，必将激励更多的“张俊卿”在铁路跨越式发展的主战场上，尽展作为，尽显风流，为铁路跨越式发展这艘希望之舰劈风斩浪、奋勇前行。

（许延辉）

需要全本请访问 www.ertongbook.com



背景提示

他是一名转业军人，半路出家干上了铁路检车员这一行，十年的磨炼使他从一名铁路的门外汉变成检车岗位上的行家里手。他在检车的实践中，探索整理出了车辆故障“望、闻、问、切”工作法，提炼出了“头过轴身，探身细看，兼顾两端，敲打诊断”的制动梁故障判断法，创造了安全检车 9 万辆无漏检的骄人成绩，赢得了“车辆大夫”的美名。

王德明成长在农村，他身上渗透着勤劳朴实的农家气质；王德明有着 13 年的军龄，他身上散发着严谨果敢的军人作风；王德明所从事的检车工作又脏又累，每天要在车下钻来爬去，他却凭着一名共产党员对理想事业的执著追求，一干就是十年。他先后荣获郑州铁路局优秀共产党员、劳动模范、铁道部“火车头奖章”等光荣称号。



业务不学精，不是合格兵。

“车辆大夫”的岗位情结

郝文杰　　艾霞

一把小小检车锤，丁当声里，安全检车 9 万辆无漏检；十年漫漫检车路，寒暑之间， 400 多起车辆故障手到“病”除。从“检车盲”成长为防止车辆故障的“主治大夫”，王德明，洛阳车辆段洛东列检所一名普通的检

车员，似一颗坚固的螺丝钉，紧紧地拧在自己的工作岗位上，状态稳定，表现出色。

鲜花因绽放而美丽，人生因自身价值的展现而精彩。王德明说：铁路职工的天职是保证运输安全，而我要做的，就是在检车岗位上，用心学习、专注工作，不让车辆带病上线。

在王德明的心里，岗位，是学习的课堂，永远有着新的习题；岗位，是奉献的舞台，每天都有新的目标；岗位，是成才的平台，总在寻求新的超越。

王德明的平凡人生，在他爱岗敬业、苦干实干的本色诠释下，闪现出动人的光亮。正是千千万万平凡的王德明，凝成铁路跨越式发展铁的脊梁。

岗位学习：在学习中锤炼技能

都说人过三十不学艺，而王德明的检车员历程，却是从而立之年开始的。1995 年 9 月，30 出头的王德明结束了 13 年的军旅生活，转业到洛阳车辆段当上了一名检车员，直到这时，他对铁路的了解还是一片空白。第一次参加车间的业务测试，他就被远远地甩在后面。

“业务不学精，不是合格兵！”曾在部队多次受到嘉奖的王德明有着军人的执著和刚强，他暗自定下目标，要在最短的时间适应岗位的要求，让手中的检车锤慢慢“听话”。

王德明朝着心中的目标持之以恒地迈进，他的生活也由此掀开新的一页。

洛阳车辆段原教育科长潘立听清楚地记得，当她用自备的教材，为王德明他们这批复转军人进行业务培训，讲到“金属材料内应力”的时候，一向不爱说话的王德明突然提问：“老师，这个问题理论性太强，一时听不懂，我想回家自学，在哪能买到您手中的教材？”到第二天上课时，王德明手中已有了画满了记号的新教材。

白天听老师上课，回到家后，王德明把《技规》、《铁路货车运用维修规程》、《车辆构造与检修》等业务书籍的有关内容抄写整理，制作成了 200 多张小卡片，随身携带，有空就背。王德明的妻子冀新萍说：“那一阵子，德明学业务就像是走火入魔了，家里到处是他写的卡片，我和孩子都成了他的监考老师，现在我都懂得不少车辆知识呢。”

向书本学，向实践学。为了彻底弄懂车辆内部构造和工作原理，王德

明利用休息时间一趟趟地往段里各个车间跑，一次次地在练功车下钻进钻出，一遍遍地把各种车辆配件拆装分解。就连检车员最基本的“形体动作”，他也不知练了多少遍。配件车间党支部书记周宏宇说：“好几次，我们发现一个陌生人总来车间转，围在师傅旁边问配件的工作原理和易发生故障的地点，我们要赶他走。他这才说，他叫王德明，是来学技术的。”

王德明经常说，检车就是给车辆看病，如果技术不更新，总抱着老经验不放，就治不了疑难杂症。他工作的10年间，铁路新技术飞速发展，大量新型车辆投入使用，为了找到解决新车型故障的方法，王德明不断地给自己的学习计划中增加着新的内容。 2005年6月17日，洛阳车辆段召开职工防止事故经验交流会。配件车间轴承班工长管志军说起一种新型车辆滚动轴承故障的处理心得，王德明听得入了神。散会后，王德明缠着管志军带他来到现场，实地介绍防止事故的要点，直到弄懂了才罢休。段里安排王德明到各车间传授先进经验，他要做的第一件事，就是翻开各车间的防止事故记录本，找到发现故障的同志，一同交流经验，虚心请教。

王德明就是这样一个人，对工作极富兴趣，醉心于学习业务、钻研技术，把战胜困难、迎接挑战，当做一种乐趣、一种享受。 10年的勤学不辍，王德明掌握了检车的十八般武艺，成为检车岗位上的行家里手。

岗位奉献：在奉献中体现价值

“当个检车员，就得检好车。活干好了，价值就体现了。”正像王德明这番朴素话语所表达的，王德明是个珍爱岗位、把心思用在岗位上的人。

王德明检车时有“一大怪，两件宝”，那就是“白天把灯打，戴着听诊器、手拿放大镜”。

列检干活白天打旗，夜晚带灯，这是多年的老规矩了。但近年来随着车辆不断换型，各种新配件大量使用，车辆故障也变得越来越复杂和隐蔽，加之车下空间小，光线暗，故障更是难以发觉。王德明就是不信这个邪，多年来，他坚持白天也带灯作业，硬是让近百起车辆故障在灯光的照射下“原形毕露”。

“听诊器、放大镜”这两件宝则更有些传奇色彩。

王德明工作的10年，正是铁路实施五次大面积提速的10年。随着车速提高，重载列车大量增加，车辆制动梁、轮对等大部件故障，尤其是被称为“车辆癌症”的滚动轴承内部故障，成为危及提速列车安全的

“拦路虎”。

滚动轴承故障都发生在轴承内部，单凭外观很难发现，而检车现场环境嘈杂，在顶转轴承时又很难听清滚子的异响。正当王德明为这个问题伤神时，一次去医院看病，医生手中的听诊器一下子让他眼前一亮。他想：如果戴着听诊器去听轴承，排除了外界杂音，滚子的声音一定会清晰起来！他立即买了一个听诊器反复试验，效果真的很好！从此，王德明的工具包里就多了一件宝。随后，他又给自己添了一个放大镜，用来仔细查看那些不易辨别的细微裂纹。



这身“武装”起初让许多同事不太理解，“检车用听诊器，还真成大夫了？”但王德明就是靠着过硬的技术和这两件“宝”，使自己对滚动轴承故障的扣车兑现率达到了 100%，近 3 年来，他共防止 4 起滚动轴承故障，其中有 3 起是靠听诊器“听”出来的，他真是一位名副其实的“车辆大夫”。

“检车日当午，汗滴车下土，为了保安全，趟趟皆辛苦。”这句出自车辆上的“车皮诗歌”，被检车员们作为自己的岗位写照广为传诵。

在 10 年平凡、平淡，重复着同一个程序，甚至同一个动作的日子里，王德明风雨无阻地履行着和岗位的约定。“车多车少一个样，白班夜班一个样，领导在与不在一个样，这就是王德明！”同事们这样总结着王德明执行作业标准的“三个一样”。

在洛阳车辆段，每名检车员胸前，都佩戴着一枚白底蓝字的工牌。而王德明那块最特殊，他的工牌右边磨损得很厉害，不仅塑料膜早已磨掉，连上面的字都看不清了。之所以会这样，是因为每次检查轮对之间的车轴时，王德明都要求自己做到“头过轴身”，标准作业。一次次俯身下去，前胸就一次次碰到车轴上。一个动作的千万遍重复，就算是个铁牌也磨平了。有人做了一个粗略统计，王德明和他的同事当一个班 12 个小时，检查车辆 100 辆左右，仅走过的路程就有 20 公里。路走得多了，脚下的鞋可受不

了，工作起来腿快脚勤的王德明又成了一个最“费鞋”的人。一双解放鞋，他两个多月就磨穿了。从不爱发牢骚的他，这时总抱怨鞋的质量不好，后来干脆托人从部队买军用鞋，而且一买就是 10 多双，他这才安下心来。

岗位成才：在实践中创造业绩

最近，洛阳车辆段制作下发了一张 VCD 光盘，内容是王德明在 10 年间防止车辆典型故障的经验。这个“活教材”被全段 7 个列检所检车员们争着传看。在段里，王德明早就成了职工信服的“岗位明星”。

铁道部“火车头奖章”、全路“百强检车员”、路局十大党员模范，是组织给予他的肯定；“检车状元”、“慧眼神探”，是同志们送给他的雅称。

“王德明今天在岗位上的‘风光’，是他多年来钻研、锤炼的结果，是他综合素质的汇聚和迸发。”洛阳车辆段党委书记张作武说。

近几年，王德明先后发现了 70 多起制动梁故障。他根据故障规律潜心总结出了“头过轴身，探身细看，兼顾两端，敲打诊断”的防止制动梁故障“十六字工作法”。还有“钩缓上下瞅，弯角不能漏”、“俯身过车轴，仔细看端轴”这些实用而上口的“顺口溜”，都成为职工防止故障的“真经”。

铁路五次大提速，每次都是对列车车辆的全面考验，老车体能否适应新速度？新车体能否经得起检验？王德明在工作中观察着、思考着。最终，他借鉴中医诊疗法总结出了“望、闻、问、切”的防止车辆故障“四字工作法”，使车间防止车辆故障件数一举增加 60%。“王德明在实践中总结出的防止车辆故障技法，促进了全段职工技术业务水平的提高，有效保证了提速列车的安全。”洛阳车辆段段长齐新春说。

大家信服王德明，除了在于他的“检车诀窍”，更佩服他的“拿手绝活”。2001 年 8 月 15 日中午，王德明在接 27073 次货物列车时，一阵异响引起了他的警惕。他暗自记下了可疑车辆的位数：机后第 31 位。进行检查时发现，第二位轮对上有一块大面积擦伤。摸轴温，感觉偏高。王德明初步判断该轴承可能有内伤。他用专用工具顶起该轮，转动轴承，一边转，一边借助听诊器听。“咔嗒，咔嗒”，轴承滚子在滚道内卡阻的异音特别强烈。他立即扣车，拆卸后发现，该轴承滚道已发生剥离，保持架破碎 14 处！一起重大切轴事故就这样被王德明排除了。王德明也成为该段防止滚动轴承故障的“第一人”。检车员关江波说：“今年我查出了两起车轴隐患，

全是王德明帮我把的关。现在，大伙发现了车辆异情，心里没底，都会想到找德明‘确诊’”。

2005年7月1日，参加完局党委“七一”表彰大会的王德明，放弃了外出疗养的机会，又回到了他的岗位。其实，王德明心里还有另一个想法，那就是随着“5T”系统的全面应用，车辆检车工作将步入“人机结合”的时代。“最近，我已经要求参加5T系统的培训，还买了电脑，正学着，不敢耽误。虽然咱只是个普通检车员，但也知道落后就要被淘汰啊。”

检车员王德明，又有了新的起点。

延伸阅读

平凡之中显非凡

“伟大蕴涵在平凡之中。”王德明，人物是平凡的，岗位是平凡的，事迹是平凡的，而他的业绩却是非凡的。

10年的工作实践，王德明探索整理出了车辆故障“望、闻、问、切”工作法，提炼出了“头过轴身，探身细看，兼顾两端，敲打诊断”的制动梁故障判断法，创造了安全检车9万辆无漏检的骄人成绩，先后防止各类车辆典型故障400多件，查堵各种事故隐患50余起，赢得了“车辆大夫”的美名，在平凡的岗位上，用自己的实际行动谱写了确保铁路大动脉安全畅通的华美篇章。

王德明身上集中体现着新时期铁路工人挑战自我、刻苦钻研的岗位学习精神，苦干实干、勇争一流的岗位奉献精神，发愤图强、锐意进取的成才精神。

学习王德明，就要把王德明当做一面镜子，时时用镜子折射出自己的缺陷与不足。

当你不满于现状、自暴自弃时，不妨照照镜子，王德明会告诉你：路在脚下，惟有爱岗才有作为；当你遭遇工作挫折、丧失信心时，请再照照镜子，王德明会说：勤能补拙，惟有学习才能成才；当你迷惘彷徨、感到成绩平平时，王德明会真诚地对你说：勇于付出，惟有实干才出成果。

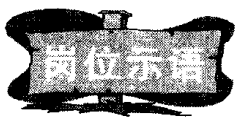
（罗忠诚）

需要全本请访问 www.ertongbook.com



背景提示

付秀梅，1994年5月加入中国共产党，现任洛阳车站客运值班员。2001年3月洛阳车站在候车厅大门口设立“共产党员服务台”（2003年更名为秀梅服务台）至今，她一直在“秀梅服务台”工作。1994年以来，她先后被郑州铁路局、局党委评为“双文明先进生产者”、“十大职业道德标兵”、“优秀共产党员”，被铁道部授予“火车头奖章”，被河南省评为“三八红旗手”，当选河南省十届人大代表。2005年荣获全国劳动模范称号。



旅客是亲人，服务无止境。

秀梅花开分外香

侯　杰

她是洛阳车站一名客运值班员，进站处那张小小的咨询台，就是她的工作岗位。在十三朝古都洛阳，她像一朵报春的梅花，送给旅客的是春天般的温暖，得到的回报是一系列的荣誉和赞誉。

“受党培养教育这么多年，我的身体还能干，怎能在家里白拿公家那份钱！”

付秀梅自 1982 年入路的第一天起，就实实在在地学，踏踏实实地干。随着时间的推移，她不仅入了党，而且由客运员提拔到值班员、第一领班的位置上，分管着近 60 人的一个客运大班。

1999 年 5 月份的一次外出集体活动中，她不慎左腿摔成粉碎性骨折住进了医院。在家休息期间，有的亲朋好友就劝她：作为老客运职工，你为铁路做的贡献已经不小了，以后也该休息休息了，上不上班工资都一样，把家招呼好，等着退休吧。然而付秀梅却不这么想。她说：“受党培养教育这么多年，我的身体还能干，怎能在家里白拿公家那份钱？”就这样，经过了两次手术之后，她在左腿钢卡还没有去掉的情况下，便踏上了上班之路。

“旅客就是我们的亲友，尽心尽力为旅客排忧解难，是我们客运职工的职责！”

“把旅客当亲人”、“视旅客如亲友”，当不少单位把这些当做口号提出时，付秀梅已经用实际行动把服务提升到“旅客就是我们的亲友”的层次。她提出的“110”服务（即旅客需求第一，旅客满意第一，零距离服务）标准，让“特殊”的旅客享受到“特殊”的服务，让有病痛的旅客从心理上得到缓解，让“被困”的旅客有“家”的感觉。

“旅客需求第一”。就是工作中无论在什么时间，选择什么车次，要求提供什么服务，都将放在第一位。2002 年 6 月，洛阳市省建六公司离休总会计师沈和聚老人因不慎摔伤，患了骨股头坏死，要回老家治病。他们父子二人要在上海站转车回浙江老家，在上海站过夜，会有很多不便，他们就选择了银川开往上海的 1398 次列车。因 1398 次在洛阳站无卧铺定量，但为了满足他们的需求，她就用轮椅推着老人到三站台，直接与 1398 次列车长取得联系，要求安排卧铺并一路多关照。于是 1398 次列车长给其安排了两个下铺，使患病老人顺利返家。事隔三天后，沈和聚老人托人打来电话，说价值昂贵的升降双拐遗忘在 1398 次列车上，看是否能够帮忙寻找。付秀梅又多次到 1398次车上打听、寻找、联系，把老人遗失的双拐找到并交给了其在洛阳的亲属。

“旅客满意第一”。就是在为旅客服务的过程中，始终都把旅客的满意作为工作的惟一标准。2003 年 3 月 3 日，新疆石河子市纺织五金厂的黄军平，于上午 9 时左右来到服务台前，这个血气方刚的男人眼含着热泪，哽咽着讲述他的遭遇。由于节后到乌鲁木齐方向的人比较多，一天下午他们一家三口在洛阳车站乘坐 T193 次返回乌鲁木齐，因列车超员，他把爱人和一岁多的孩子扶上车后，车门就关闭了，无论他怎样喊都无济于事，两个人的车票和钱都在他身上。眼看着列车开出洛阳站，与亲人失去联系的他本想，列车能够正点到达，等待在乌鲁木齐接他爱人的朋友打电话给他时再做决定。没想到列车行驶到吐鲁番时被强烈的沙尘暴困在站台长达 13 个小时，迟迟得不到亲人的消息，真可谓心急如焚，有家不能回，见了家人可怎么交代。看着他焦急、期盼的目光，付秀梅就从三门峡西站开始，一站一站地用电话查询 T193 次列车的运行情况和一个 30 多岁的妇女带一个一岁多孩子的旅客下落。所有联系过的车站告知后不同时间都回了电话说，经查询无此情况。怎么办？眼看着两天来不吃不喝的黄军平憔悴的样子，付秀梅的心里也很不是滋味。于是就一边安慰黄军平别着急先喝点水，一边继续与哈密和吐鲁番车站联系，终于在 4 日凌晨 1 时 36 分与停在吐鲁番车站的 T193 次列车长取得联系，并找到了黄军平的爱人，转告她到乌鲁木齐有人接她并为其补票。此时的黄军平悲喜交加的心情无法用语言和文字来表达。他用颤抖的语音说了句：“你所做的一切，我将永远难忘。”



“零距离”。就是不管在任何情况下，对旅客提出的要求，当面予以解答，当时予以帮助。那是一个夏天的夜晚，当班的付秀梅看到二楼候车大厅里有一位截了下肢、坐滑轮车的年轻人，她走过去和气地问：“小伙子，您是乘车的吗？”小伙子把手里的票递给她。付秀梅一看票，拉起滑轮车就跑。原来小伙子乘的车正停在三站台，还有 10分钟就要开车了。她绕个大弯把小伙子拉到车厢门口，顾不得擦一把脸上的汗，就立刻蹲下来，要背小伙子上车。但小伙子很壮实，付秀梅虽然很吃力地将人背了起来，却无力把脚抬到车门口的阶梯上，试了几次都上不去。小伙子看到这位素不相识的大姐这样地帮她，再也忍不住说道：“大姐，你放下俺吧，俺不走了……”恰在这时，一位旅客赶来帮了一把，小伙子终于上了车。帮忙的旅客望着付秀梅，激动地说：“同志，有你这样的服务员为我们服务，我们可方便多了。”小伙子也感激地说：“大姐，你真是好人呀……”说着重重地磕了个头。多年来，付秀梅共为困难旅客购票 242 次，其中自费为旅客购票 11 次；为旅客缝补、钉扣 150余次；捡到旅客丢失的车票通过广播交还失主 18 次；用轮椅接送病残旅客 180 余次；为旅客咨询服务、化解矛盾上千次，遭到谩骂时，她坚持“骂不还口”，并耐心进行解释，总能使这些旅客承认错误。



“荣誉是授予车间、车站这个集体的，也是授予我们客运职工的，我只是其中的一个分子！”

安排付秀梅到“共产党员服务台”工作，车站、车间领导处于两种考虑：一是根据以往的工作表现，她能胜任此项工作；二是出于对她身体情

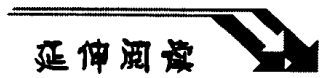
况的照顾。车间领导明着对付秀梅说，你能来上班就算为车站做奉献了，工作嘛，能干多少就干多少。但她把工作定位在高标准上：处处严格要求，事事为人师表。别人上班 8 点到，而她却把时间定在 7 : 30，等别人来上班时，她已经做好了班前准备，早早进入工作状态，开始了一天的工作。车间给服务台配备的轮椅，隔三差五地总出点小毛病，按说车间派人花钱修理是正理，但她总是三番五次地推去自费修理，使轮椅经常处于良好状态，保证病残旅客随时能用。班里哪位职工病了，她自购礼物去看望，说些宽心的话语。哪些职工背上了思想包袱，她主动找其聊一聊，帮其解开思想疙瘩，让其轻装上阵。时间长了，班内比她小的职工都亲切地喊她“付大姐”。

在实际工作中，尽管付秀梅尽心尽力尽职尽责，但一个人的力量毕竟是有限的，为更好地为旅客服务，她积极建议车站把“秀梅服务台”的服务范围和服务力量扩大，车站及时采纳了她的建议，并开通了秀梅服务专线电话“0379-62561432”，授予她值班站长职责，可以协调指挥客运、行包、上水、售货等各工种工作，扩大了秀梅服务台的外延。如今，在付秀梅的带动下，“秀梅服务台”的所有值班人员都能像付秀梅一样，践行着一个共产党员的誓言。这个背负光荣称号的集体，充分发挥自身才智，他们对南来北往旅客在购票、候车、进站、乘降中所反映的问题进行归纳、分析，找出解决问题的办法，提出解决问题的合理化建议，其中 7 条经采纳已收到立竿见影的效果，使不良反映逐月减少，车站形象、旅客的满意程度逐渐提高。

从“秀梅服务台”的始创至今，付秀梅在自己平凡的岗位上共为旅客排忧解难 855 件次，解答旅客问事 94971 人次，为身无分文的旅客付款、购票并与兄弟车站联系接转旅客 282 次，其中用轮椅和担架护送旅客 660 件次；利用广播为旅客寻回丢失物品和捡到旅客丢失的车票 66 件次；为有急病的旅客拨打 120 急救电话和发急救药品 23 人次；为老弱病残孕重点旅客发放“重点旅客服务卡” 93 人次；为旅客缝补、钉扣 50余次；车站、车间共收到表扬付秀梅的信件 31 封、锦旗 4 面。

面对一系列的鲜花掌声和荣誉，付秀梅却说这是授予我们车间、车站和我们全体客运职工的，我只是其中的一个分子。质朴的话语，展示了一个先进典型的思想境界和人格。在她的感召和带动下，车间、车站从 2004 年开始掀起了学习付秀梅活动热潮，涌现出了一批秀梅式职工，并在此基础上，按照“一流的标准、一流的服务、一流的形象”的要求，培育出了

以“服务旅客是我们的职责，旅客满意是我们的追求”为内涵的“国色服务”品牌，形成了十三朝古都洛阳的一道靓丽风景线。



党性，在岗位上闪光

一张普普通通的服务台，摆放在火车站候车室大门口这样一块耀眼的地方，由于标有“共产党员”的名称，便一下子吸引了旅客的目光。付秀梅身处这样一个特殊的岗位，日复一日，年复一年，面对成千上万的旅客，尤其对那些处于相对弱势、需要帮助的旅客，用真心关爱，让被困旅客有了“家”的感觉，让“特殊”旅客得到重点服务……付秀梅用自己的实际行动，实践着入党誓言，体现着党的先进性。

一张桌子好放，一片真心难得。透过这小小的服务台，我们看到了“人民铁路为人民”的缩影，看到了共产党人与广大人民群众的血肉联系。

一花独放不是春，百花齐放春满园。在付秀梅的示范下，洛阳站的售票厅、行包房等处也摆放出了更多的“秀梅服务台”，这不仅是秀梅同志的心愿，也是广大人民群众所需要的！正如元朝诗人王冕所言：不要人夸好颜色，只留清气满乾坤。

（李俊勇）

需要全本请访问 www.ertongbook.com