



长·篇·叙·事·诗

微笑的马莲花

孙奇的窗口，永远的春天，甜美的微笑，犹如马莲花开。
这小小的窗口，就是铁路真诚的名片……

张风奇 李木马 田永元 李金桃 · 著

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

长·篇·叙·事·诗

Weixiao De Malianhua

微笑的马莲花

孙奇的窗口，永远的春天，甜美的微笑，犹如马莲花开。
这小小的窗口，就是铁路真诚的名片……

张风奇 李木马 · 著
田永元 李金桃

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

微笑的马莲花 / 张风奇等著. —北京: 中国铁道出版社, 2013. 8 (2013. 11 重印)
ISBN 978-7-113-16823-0

I. ①微… II. ①张… III. ①诗集—中国—当代 IV. ①I227

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第122960号

书 名: 微笑的马莲花
作 者: 张风奇 李木马 田永元 李金桃 著

策划编辑: 杨新阳
责任编辑: 田 军
装帧设计: 陈京旭
责任印制: 郭向伟

出版发行: 中国铁道出版社 (100054, 北京市西城区右安门西街8号)
印 刷: 中国铁道出版社印刷厂
版 次: 2013年8月第1版 2013年11月第2次印刷
开 本: 710mm×1000mm 1/16 印张: 11.5 字数: 250千
书 号: ISBN 978-7-113-16823-0
定 价: 30.00元

版权所有, 侵权必究

如有缺页、倒页、脱页情况, 请与本社发行部联系, 电话: 市电 (010) 51873170
打击盗版举报电话: (010) 63549504

让“孙奇精神”发扬光大

盛光祖

孙奇同志是新时期铁路职工的优秀代表，“孙奇精神”是新时期铁路精神的重要体现。我为有孙奇这样优秀的铁路职工感到骄傲。

2012年4月的一天，我收到一封基层职工的来信，写信的人是呼和浩特站售票员孙奇。这封信是她住院化疗期间，忍着病痛折磨在病床上写成的。

孙奇同志在铁路客运岗位干了16年，2010年身患重病不得不离开了工作岗位。她在信中写道：“真想自己能快点好起来，哪怕只给我一天时间，让我回到13号窗口，让我再为旅客服务一次。”

读着来信，我强烈地感受到孙奇同志对铁路事业的热爱，体会到她对客运工作的深情和眷恋，更看到了一名普普通通的铁路职工高度的责任心和职业荣誉感。

自1991年参加铁路工作以来，孙奇同志先后当过线路工、车站客运员和售票员。在每个平凡的岗位上，她都始终坚持全身心地投入，干一行、爱一行、钻一

行，努力把工作做到最好，先后获得全国“五一劳动奖章”、“全国创先争优优秀共产党员”等荣誉称号，作为“时代先锋”被中央媒体广为宣传。

人，是要有一点精神的。我认为，把一件件简单的事做好，就是不简单；把一件件平凡的事做好，就是不平凡。这种在平凡岗位上铸就的不平凡精神，正是“孙奇精神”的写照。

“孙奇精神”是一种敬业爱岗、忠于职守的无悔追求。有人曾经问孙奇，售票工作这么辛苦，难道你不觉得枯燥、不觉得累吗？孙奇说：“一个人心甘情愿做自己愿意做、喜欢做的事儿，就感觉有劲儿。”我想，正是这份发自内心的热爱，给了孙奇信念和力量。在工务工作中，她脚踏实地、吃苦耐劳；在客运岗位上，她热情引导、帮困解难；在售票窗口前，她耐心细致、精益求精。即使在重病期间，她依然心系铁路、惦记旅客。这体现了一种责任，更彰显了一种追求。

“孙奇精神”是一种真诚服务、无私奉献的优良品格。服务是铁路行业的本质属性，售票岗位是铁路服务旅客的第一个窗口。孙奇之所以能够得到她所服务过的每一名旅客的信任和尊重，我想最重要的原因是，她情真意切地把旅客当亲人，帮旅客之所需，解旅客



之所难，尽心尽力为旅客做好事。正因为如此，她多次将旅客遗失物品归还失主，热心救助身无分文的旅客返乡，帮助走失的孩子找到家人；也正因为如此，她默默无闻地资助贫困学生，义务照料身边的孤寡老人。她在为旅客所做的上千件好事中，找准了自己的人生坐标。

“孙奇精神”是一种勤奋学习、岗位成才的进取意识。孙奇同志有一身过硬的服务本领，话音落、车票出，售票百万张无差错、零投诉。她在售票实践中总结出来的“七字售票法”和“十二句服务规范用语”，有效地提高了客运服务质量。在孙奇身上，我看到了“干就干得最好”的强烈进取心。她见缝插针学业务，苦练售票基本功；她主动上英语班、听蒙语课、练习手语，努力提高服务技能；她做好业务传帮带，积极传授售票经验，带出了一个“微笑服务团队”。

“孙奇精神”是一种自强不息、坚韧不拔的人生态度。孙奇同志的意志非常顽强，不管遇到多少挫折和困难，始终淡定从容、积极向上，这样的思想境界令我感动。在工作中，她任劳任怨、永争一流；在生活中，她阳光开朗、孝老爱亲，用真诚和快乐感染着身边的每一个人；她以坚韧的精神与病痛作抗争，用豁达

和乐观的态度笑对人生。

自2012年5月以来，全国铁路系统广泛开展了向孙奇同志学习活动。“孙奇精神”沿着钢铁大动脉传遍全路，一个“学习孙奇精神、争做孙奇式职工”的热潮广泛兴起。许多一线职工拿起手中的笔，用各种形式抒发着对“孙奇精神”的所思、所想、所悟……

我们面前的这部作品，就是来自铁路系统的作者以文学艺术的形式对孙奇同志先进事迹的弘扬，对“孙奇精神”的诠释。作品取材于孙奇同志生活、工作的点点滴滴，细腻的笔触和饱满的情感，刻画了一个真实鲜活、有血有肉的孙奇。这里没有轰轰烈烈的场面，字里行间却如春雨滋润心田；这里没有惊天动地的情节，却让人心灵深受震撼。我相信，通过这部作品，会有更多的人走进孙奇的精神世界，被她的高贵品格所感染；会有更多的人体味到铁路人的酸甜苦辣，被他们的默默奉献所打动。

“孙奇精神”代表了一位普通铁路职工的人生高度，反映着千千万万铁路职工的精神境界。今天，铁路改革发展站在新的历史起点上，掀开崭新的一页。我坚信“孙奇精神”所传递出的巨大能量，将激励全路干部职工团结奋斗，更加自觉地坚持“让人民群众满意”



这一根本标准，更好地承担起服务经济社会发展、服务人民群众的责任和使命，为推动铁路科学发展、实现伟大的“中国梦”书写新的篇章。

是为序。

2013年7月于北京

注：序作者为中国铁路总公司党组书记、总经理

目 录

■ 序诗 / 1

第一辑·微笑窗口 / 7

孙奇的窗口 / 8

售票台上的小镜子 / 11

总会有爱一路同行 / 14

“本次列车的车票已售完……” / 17

“孩子你要去哪里？” / 19

钱包丢失之后 / 23

一张失而复得的车票 / 27

“我不能这样办” / 30

“就当我是您的女儿吧” / 33

大妈送来胖大海 / 35

每一次走近这窗口 / 37





第二辑·马莲花语 / 41
2010年8月17日下午 / 42
请捶打我几下吧 / 47
鱼与时间不可兼得 / 48
“先不要告诉咱爸” / 51
“孙奇姐，你快好起来吧” / 55
“让我再为旅客服务一次” / 59
与病魔顽强抗争 / 64
北京协和医院的日子 / 69
部长来看我了 / 72
我还能给别人做点儿啥 / 78
快乐飞翔的音符 / 82

第三辑·青春影像 / 89
第一天去工区报到 / 90
养路工区的青春 / 93
哥哥拉响的汽笛 / 95
站台上，一棵微笑的树 / 98
难忘父亲 / 101
擦拭，候车室一角 / 106
当售票员的第一天 / 109
代码的故事 / 112
爱心无极限 / 116
把表针拨快 10 分钟 / 118
午餐时间 / 120
下班之后 / 122
温馨港湾 / 124



■

第四辑·心灵风景 / 129

马莲花在大草原盛开 / 130

白鸽般飞舞的手 / 134

弯弯的笑眼 / 136

博爱情怀 / 140

草原的祈愿 / 142

草原遐想 / 145

键盘奏鸣曲 / 148

想起孙奇 / 151

花开万里铁道线 / 156

有一种精神在辐射 / 161

马莲花写意 / 166

后记 / 171



序诗

在中国锦绣的版图上
飞驰的列车奔向前方
一路铺展壮美的风光
铁路连接着千家万户
沿途大大小小的车站
就是向旅客敞开的第一扇门窗

一扇小小的门窗啊
推出无限辽远的意象
钢铁的枝条上
如同负重的道砟
如同勤劳的蜜蜂
在每一座蜂房般的车站
多少个身影在默默奔忙

孙奇，一个铁路售票员的故事

在千里大草原上久久传唱
孙奇，一个铁路售票员的名字
在万里铁道线上熠熠闪光
她普通得如一颗道钉
虽然渺小，却蕴含着坚毅的力量
她平凡得如同草原上的一丛马莲
虽不显眼，却散发沁人心脾的馨香
从小小窗口播撒阳光雨露
每一位旅客都把善良的珍珠
在心底久久珍藏

其实，她就在我们中间
如同一个可爱的邻家姑娘
对谁都是一副好心肠
好似亲闺女、亲姐妹、好阿姨
让千百名旅客都念念不忘
旅客心目中的微笑天使
让人拥有阳光般的心情
让愉快的旅途一路芬芳

为孙奇写一首赞美诗
——写给普通人的赞美诗
我们，代表着你们和他们
作为被她深深感动的工友
愿以源自心底的情感
书写烛照灵魂的诗行

孙奇今年 41 岁
23 个冬去春来，23 番寒来暑往
她把全部的热爱
都倾注在钟情的岗位上
她微笑着一路走来
养路工、巡道工、道口工
检服员、客运班组长
把动人的身影定格在售票窗口
创造出人生的不凡与辉煌
无论干什么，无论在哪个岗

她走过的足迹都印证着青春与理想

把心交给工作，把爱献给旅客

把付出和奉献当成美的享受

以一片真诚诠释铁路的形象

干一行，爱一行

钻一行，精一行

“旅客最需要什么？”

“我们还能旅客做些什么？”

“旅客来到我们车站

我们不帮助让谁帮？”

急旅客之所急

想旅客之所想

旅客满意的笑容啊

就是一枚金灿灿的奖章

金杯银杯不如旅客的口碑

这金灿灿的奖章啊

就印在千百万旅客的心上



笑靥如花的青春
窈窕美丽的身影
似兰，如莲，更若昂扬向上的白杨
这份至真至善至美的情愫
生根，发芽，生长
蓬勃在风景如画的土默川平原上

她优质的服务
她优雅的形象
她真诚的微笑
她和她的服务团队
一组美丽高尚的精神群像

她分分秒秒都在奉献
她笑对人生的风雨寒霜
她的心胸
如草原上的蓝天一样宽广