



·报·告·文·学·

窗口的春天

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……

刘惠强 郝文杰 黄丽荣 · 著

报告文学

Chuangkou De Chuntian

窗口的春天

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

刘惠强 郝文杰 黄丽荣 著

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

窗口的春天 / 刘惠强等著. —北京: 中国铁道出版社, 2013.8 (2013.11 重印)
ISBN 978-7-113-16840-7

I. ①窗… II. ①刘… III. ①报告文学—中国—当代
IV. ①I25

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第130915号

书 名: 窗口的春天

作 者: 刘惠强 郝文杰 黄丽荣

责任编辑: 罗桂英 王 楠

编辑助理: 朱景芳 郭景思

封面设计: 陈京旭

责任校对: 龚长江

责任印制: 赵星辰

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)

网 址: <http://www.tdpress.com>

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: 710 mm × 1 000 mm 1/16 印张: 12 字数: 110千

书 号: ISBN 978-7-113-16840-7

定 价: 30.00元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书, 如有缺页、倒页、脱页者, 请与本社读者服务部调换。

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，将激励全路千



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

目 录

第一章 梦想与追求的畅想

艰难的起飞	/ 2
代码的魔力	/ 11
累并快乐的职业	/ 16
售票班组有两个男人	/ 26

第二章 草原上，那棵美丽的白杨

遥远的美岱召	/ 34
爱，其实是一种付出	/ 44
今天你微笑了吗	/ 51
春运、春运	/ 57
除夕夜未央	/ 68

第三章 售票窗前，幸福的味道

父亲的背影	/ 76
-------	------





五十元钱和两张火车票 / 83

孙奇党员示范售票口 / 90

世博园里的感悟 / 96

第四章 坚强是一种力量

生命难以承受之重 / 104

天地苍茫，命若琴弦 / 109

列车上的情书 / 117

阳光下的绽放 / 126

让我再爱你一次 / 135

第五章 飞翔的千纸鹤

有一首诗叫勿忘我 / 146

草原深处的千纸鹤 / 155

让美丽成为一种时尚 / 164

心是最大的舞台 / 168

透过开满鲜花的窗口 / 172

后 记 / 181



第一章·梦想与追求的畅想

小时候，她最喜欢和小伙伴们跑到铁路边，去看飞驰的火车。绿色的草原，绿色的车厢，绿色的梦插上了翅膀……后来，她真成为了一名铁路售票员。学习充满艰辛，工作单调枯燥，挡不住她的热情和希望。手指在键盘上翩翩起舞，梦想在无悔的追求中一点点实现，一点点发光……

艰难的起飞

2013 年的春天，内蒙古大草原萌动着生机。

我们沐浴着春光，走进了呼和浩特火车站，来到了孙奇曾工作过的 13 号售票窗口。

窗口桌上摆放着一本代码本，上面印记了密密麻麻的代码和地名：

(1) 包头东 (3) 集宁南 (4) 五原 (6) 巴彦高勒
(10) 定州 (13) 沙河市

(8) 乌海西 (15) 磁县 (16) 安阳 (17) 兰州 (19) 陇西
(20) 许昌 (23) 信阳 (26) 武昌 (28) 长沙 (29) 绵阳
(32) 广州……

这样的数字一共有 1120 组。

这一组组阿拉伯数字和地名看上去很简单，对大多数人而言，似乎也没什么特殊的意义，如果您不感兴趣，完全可以不去管它。

然而，这一组组数字和地名，对一个火车站的售票员来说，却有着十分重要的意义。

在售票员眼里，这些数字是航海家手中的地图，有了它，轮船就能安全地航行；是探险家手里的罗盘，有了它，在山谷和丛林中就不会迷失方向；更是医生手中的人体脉络图，掌握了它，就能找准穴位，治病救人……



作为一名售票员，脑海中始终要有一张清晰的联网售票网络图，而且一定要背会全国铁路客站结算图。哪个车站在哪条线上，哪条线与哪条线在哪个车站相交、相连，怎样转车方便、实惠、节省时间，售票员必须做到心中有数，连同那些密密麻麻的火车站名，都要牢牢记在脑子里，才能准确地为购票的旅客提供方便。一名优秀的售票员，光有这些基本功还不行，还要做到口、眼、心、手高度协调一致，出票算账，嘴上问，耳朵听，脑子想，心到手到，一气呵成。

为了提高服务效率，缩短售票时间，铁路客运部门为每趟车、每个车站都编了号，这就是车站代码。只要敲出代码，微机就会根据指令，将所需车次的到站、时间、票款全部显示出来，既能缩短售票时间，效率也会大大提高。

熟练掌握车站代码，是一名售票员工作的基本功，更是一名优秀售票员提高速度的“杀手锏”。

在呼和浩特火车站，每一名售票员需要掌握的车站代码一共有 1120 组，这一关闯不过去，售票时肯定就会遇到麻烦。当然，背会车站代码只是售票工作中的一个环节，一般人在买票过程中是不可能注意到那些无形代码的，因为那些代码都记在售票员心里，在和旅客交谈的同时，代码已经在她们手下的键盘上敲完了……

孙奇坐到窗口前售票的头一天，还没有完全掌握这个“杀手锏”，一上手就遇到了这个麻烦……

2005年，孙奇被调到呼和浩特站售票班组之前，在车站软席候车室工作。

同样是服务岗位，同样需要细心、耐心、责任心，但两者显然是有区别的。售票工作不仅是对服务意识、业务能力的综合考验，工作强度更高，责任更大。

在软席候车室，孙奇工作认真，心细如丝，始终坚持服务不走样，标准不降低，每天都和姐妹们把软席候车室收拾得窗明几净，一尘不染。

后来孙奇当上了软席候车室值班员，其实就是个兵头将尾的班组长。所有的脏活儿累活儿她都抢着干，苦活儿重活儿带头干，别人用墩布擦的地方，她用抹布仔细地擦，别人擦一遍她擦两遍，还不断增加服务内容，比如准备针线包啦、小药箱啦，只要这事儿能方便旅客，她全都认认真真地去做。

几年干下来，软席候车室被共青团中央命名为“全国青年文明号”，不但成为了一个优秀集体，还成了一块培养先进的园地，先后走出好几位服务标兵和先进典型……孙奇也有了点小名气，这位脸上总是挂着微笑、服务态度和蔼的软席候车室值班员，深得领导的信任、同事的信赖和旅客的喜爱。

那时，呼和浩特新站刚开通时间不长，到处都缺人

手，人员最紧张的地方就数售票班组了。这个岗位又不是谁都能干得了的，说是一个萝卜一个坑，售票班组却是一个萝卜好几个坑儿，加班加点已经成了售票人员的常态。这样下去总不是长久之计，客运车间决定进行一次人员调整，增加售票人员，减轻工作压力。经过几次研究，左挑右选，车间干部“瞄”住了孙奇。他们看中了孙奇身上那股子不怕苦、不服输、不干出个样子不罢休的劲头，认定这是棵可以培养的好苗子，希望她把自己的经验和作风带到售票岗位上去，带个好头。

可他们还是有些担心：这可是两个性质完全不同的工作岗位，半路出家学售票，孙奇愿意接受这个挑战吗？

没想到，孙奇没等车间干部把话说完，就微笑着点头说：我愿意去售票班组工作，这是我经受锻炼的好机会，放心吧，我一定把工作干好。

谈话的第二天，孙奇一大早就到售票班组报到了。

孙奇的到来让售票班组一片欢呼雀跃，姐妹们或上来跟她握手，或向她挥手致意，有的干脆大声喊着孙奇的名字。

都是一个车间的同事，熟得不能再熟了，自然没有一点生疏。近一段时间，所有的售票员都承受着巨大的工作压力，本来人手就不够，又赶上“五一”黄金周，七天长假把售票工作再次推上了风口浪尖。

如潮的客流一浪接着一浪，无休止地涌向售票窗口，

让所有的售票员没有半点喘息的时间。大家齐心协力，加班加点，正在这当口，忽然来了新人，增加了新生力量不说，来的人还是大伙儿熟悉、喜欢的孙奇，姐妹们怎能不喜形于色？

没有熟悉的过程，也没有更多的准备时间，因为急等用人，孙奇当天就坐到了窗口旁，跟着师傅学起了售票。

孙奇的师傅叫李娜，是位四十多岁的女同志，售票速度在班组里数一数二，积累了不少好经验。之所以让孙奇跟她学售票，目的十分明确，强将手下无弱兵，就是要让李娜给车站培养出一个优秀售票员。

李娜挺有个性，对工作一丝不苟，非常认真，对自己的要求十分严格，容不得出半点儿差错，就更甭说对徒弟了。但孙奇能感到，这是个外冷内热的好人。况且，师傅对车站代码记得清，售票速度快，算账准，经她手卖出的车票从来不出一点差错，这让孙奇满心敬佩。

敬佩归敬佩，但孙奇心里也有点不服气，她觉得售票工作不过就是个熟练工种，跟卖其他东西没啥差别。

不就是收钱找钱，算账出票，只要细心，能有什么难学的？

还不是一使劲就把师傅超过去了？

在孙奇的潜意识里，有点没把售票当回事。

按理说学习售票是要有个较长过程的，不光要学，还得实践，最少也要几个月才能单独售票。可是，售票班



组本来人员就紧，压力就大，再加上“五一”黄金周加班加点，有好几个售票员因身体吃不消休了病假，售票班组里一下子闹了人荒。在这种情况下，孙奇只学习了一个星期，既没背熟代码，也没弄清纷繁复杂的铁路客站结算图，便提前结束了学徒生涯，开始单独售票了。

售票值班员问：“只学了这么几天，‘单飞’行吗？”也许是轻敌思想在孙奇脑海中作祟，她微笑着信心满满地说：“放心吧，没问题！”

“单飞”就是离开师傅单独卖票。

师傅是过来人，自然知道“单飞”的厉害，一清早便悄悄对孙奇说：“不怕慢，只怕站，别人急，你别急！”

孙奇点点头，微笑着对师傅说：“您放心吧，我不会给您丢脸的。”

.....

孙奇终于单独坐到了售票窗口前。刚一坐下，她扭头看一眼窗外，黑压压的人群没个尽头，嘈杂的声音不断从面前那个小窗口挤进来，她觉得脑袋“嗡”地一声大了。她赶忙在心里嘱咐自己说：“别急，沉住气，不就是卖票吗？有什么难的，稳住神就行……”

“我要一张到漯河的卧铺，几点发车，多少钱？”

“俺们要三张凤县的硬座儿，这车几点到？一共多少钱？”

“俺要两张最早到邯郸的车票，请问都有哪趟车，哪