

# “心尚”人的心上人

## ——弘扬雷锋精神 服务八方来宾

◆徐欣瑜 / 文

### 编者按

在今年质量月期间举行的第七届全国品牌故事大赛上海赛区质量品牌故事比赛中，决出了一批品牌故事演讲比赛奖、品牌故事征文奖。9月起，本栏目陆续刊登其中的部分作品。本期刊登的这两篇品牌故事征文，一篇来自铁路上海站，重点讲述了在“一切为了旅客满意”价值理念下创建的“心尚”服务品牌，在首届进博会6天期间完美服务重点旅客1891人次的故事；另一篇来自国网上海市电力公司市区供电公司，讲述了上海一座百年老弄堂生活用电能级不断跃升、近5年虽屡经夏季高温考验却保持了“不跳闸、不断电”记录的故事，展示了建国70年以来“上海电力”品牌在服务“亮灯工程”到“光明工程”过程中品牌含金量不断提升、居民生活质量也不断改善的成果。

“心尚”是铁路上海站推崇的服务品牌，寓意“时刻将旅客放在心上”，践行“待旅客如亲人”。我们的服务团队成立于1998年，前身是以全国劳模张庆桓的名字命名的张庆桓服务班组，包括张庆桓劳模工作室、张庆桓服务台、心尚雷锋服务站一起更名为上海站心尚软席服务工班。无论名称如何变迁，“用心服务，崇尚细节”的服务理念和“一切为了旅客满意”的核心价值观从未改变。

心尚软席服务工班现有19名成

员，服务时间24小时全覆盖，平均年龄32岁。心尚软席服务工班在队伍建设上，始终坚持选好人、育好人。为此，“心尚”在建设过程中，制定了人员管理办法和培训管理办法，规定列入工班长培养对象、升任值班员岗位人员必须有雷锋服务站工作经历，建立了不合格者清退机制，确保了服务人员的“质”和“量”，并且每年由车间干部牵头完成一个建设课题，不断总结经验教训、创新服务举措，丰富服务内涵。

上海站是普速与高铁混合型车

站，旅客构成差异较大，不少务工旅客、老年旅客到站后，对如何候车、乘车不是很清楚。针对这一痛点，心尚工班以尊重每一位旅客、关注每一个细节、精准细腻为遵循，提出了“335”工作法，即“三听、三帮、五点”式服务工作法。三听：细心听需求，耐心听问询，虚心听意见；三帮：老弱病残一路帮，提包携幼主动帮，急难困忧尽心帮；五点：微笑多一点，语言美一点，动作快一点，遇事忍一点，借口少一点。

下面，让我们一起走进“心尚”的世界。

### 1. 勤练服务本领，服务中外旅客

心尚软席服务工班从各岗位选拔吸纳了多名形象好、业务能力强、思想上有着强烈为旅客服务意愿的青年职工，注重强化日常学习教育；每季度组织心尚工班成员走出铁路，与其他服务行业的劳模先进交流取经；组建专业师资队伍，定期进行业务培训，力求每名客运



员都要成为客运业务的难不倒、问不倒。此外，心尚工班成员还分别自学了英语、日语、手语等，努力为来自五湖四海的旅客提供更好的服务。

2018年3月21日下午，来自美国的Jocelyn先生一家高兴地向心尚软席服务工班的客运员刘志慧和李梅竖起了赞叹的大拇指。原来一小时前，Jocelyn一家没有赶上火车，带着坐轮椅的儿子和4岁女儿行动不便，又遇到语言障碍，一家四口在进站口乱了方寸。这一幕正好被刘志慧看到了。“90后”的小伙子刘志慧英语熟练，很快了解了Jocelyn先生的情况，用英语劝慰他们不要着急，并引导Jocelyn的妻子带孩子到爱心服务区休息，自己领着Jocelyn前往南广场人工售票处，帮助Jocelyn一家改签。而后，刘志慧又为乘坐轮椅的孩子开辟绿色通道，喊来同事李梅共同护送Jocelyn一家四口乘车。本以为改签车票会耽搁很久的Jocelyn，没想到竟能那么顺利乘车，感到中国铁路的服务十分贴心优质，不由地对两位铁路青年竖起大拇指感谢赞扬。

## 2. 服务进博会，“心尚”在行动

2018年11月5~10日，中国首届进口博览会将在上海举办。为此，心尚软席服务工班紧紧围绕建好队伍、创新服务、完善机制三项重点，开拓思路，全面提升各项工作。9月，心尚工班按照车站要求，组织开展“服务再升级、四个看一看”服务质量反思专题学习会，引导心尚工班成员认清服务的重要性、召开进博会的重要意义。在学习会上，分别播放了服务质量案例视频和PPT教材，本着眼睛向内、真查真改的态度，心尚工班成员以文明用语、服务态度为起点，从小事、细节做起，提升整体客运服务水平。进博会召开期间，心尚工班围绕到达二次安检作业，针对到达列车交路近、同站台等特点，组织人员到关键岗位服务重点旅客，做好帮扶工作，为到站旅客提供“零”换乘护送服务，确保了到站二次安检作业平稳有序。

“铃铃铃……”心尚雷锋服务站的电话铃声急促地响起，全国劳模张庆桓立刻接起电话。“你好，我是

Z39次列车长。”电话那头的车长说道，“我们这里有一位乘客需要一个轮椅。”张庆桓听后，立刻记下了相关信息并详细咨询了旅客情况。原来这趟Z39次的11号车厢上有位残疾旅客张婆婆与妹妹一同来上海，因腿部残疾本就行动缓慢，又得知上海因召开进博会、列车到站后还要二次安检，十分着急，便向列车员求助。11点45分，张庆桓提前等候在车厢门口。列车到达后，列车工作人员搀扶着一位80多岁的老太太十分吃力地一步步挪向车门，张庆桓见状立刻上前接应，将旅客扶到提前准备好的轮椅上，推着张婆婆出站过安检。到了出站口，张庆桓考虑到张婆婆行动不便，不怕麻烦地将她送到出租车接驳站，并同出租车司机将张婆婆抬进出租车厢内。隔着车门，张婆婆不停地向张庆桓道谢。事后，细心的张庆桓还不忘帮张婆婆联系上海的女儿，告知他们张婆婆一行现在已上车，请他们做好接应。

11月5~10日期间，心尚软席服务工班共服务重点旅客1891人次，其中盲人、轮椅旅客255人次，共收





到锦旗2面、表扬信7封。

### 3.热爱公益活动,弘扬雷锋精神

为进一步弘扬雷锋精神,每年的“3.5”学雷锋活动日,心尚工班都会联合儿童医院、长征医院、地铁一分公司等共建单位,组织开展学雷锋系列活动。

“小王啊,谢谢你们时常都惦记着我们。”上海市天目西路敬老院的老人刘阿姨感动地握着“心尚”工班工班长王芳的手说道。2014年一个偶然的的机会,王芳得知火车站附近的天目西路敬老院住着一群鳏寡老人,子女工作繁忙不能经常照顾老人。为此,王芳在周末、节假日期间,经常组织心尚工班成员前往敬老院帮助老人打扫卫生、陪老人唠唠家常、为老人读报等,不知不觉已经过了5个年头,老人们早就把心尚工班的小伙伴们当成了自己的家人。今年“3.5”学雷锋活动,在车间党总支和街道党支部的支持下,心尚工班与天目西路敬老院签订了志愿协议,将天目西路敬老院作为心尚工班的一个志愿服务点,更好地

将雷锋精神发扬光大。

### 4.创新服务举措,提升服务品质

为了更好地满足儿童旅客的候车需求,心尚工班建立了儿童读书角、儿童游乐园,增配了儿童防走失手环。同时,在节

假日开展了制作小灯笼、小背包、月饼等手工制作活动,大大增添了儿童候车乐趣。

一分耕耘,一分收获。心尚工班成立至今,共收到旅客表扬信1500余封,锦旗800余面。在全体员工的不懈努力下,“心尚”不仅得到了广大旅客及社会各界的肯定,还先后走出了全国铁路劳模张庆桓、全路劳模汤杰、铁路火车头奖章获得者王芳等先进个人,先后荣获了

全国“工人先锋号”、全国青年文明号、全国铁路“工人先锋号”、上海市“劳模集体”等集体荣誉称号。

荣誉并不代表未来,前进的脚步永不停止。我们相信,在张庆桓、汤杰两代劳模以及王芳的精神鼓舞下,在全体青年职工的共同努力下,心尚工班作为上海局服务标杆,必将进一步展现文明友善、热情周到的新时期铁路职工良好精神风貌,帮助更多旅客踏上安全、方便、温馨的铁路旅程。

每个人的人生都是一条路,我们无法更改他人的人生轨迹,但是,我们可以在他们奋力前行时,递上一杯水,披上一件衣,让他们的脚步更加坚定、更有力量。对于我们铁路人来说,每一列火车承载着旅人归家的渴望和梦想,而我们每一颗无私奉献的心都能成为一盏明灯,照亮远方、温暖胸膛。📷

(作者单位:铁路上海站心尚软席服务工班)

