

泰山站客运员李成绩—— 工作生涯的最后一个春运

最泰安全媒体记者 张建 文 隋翔 图

2月25日，2022年春运就将落下帷幕。2月15日，泰山站客运员李成绩正在自己的工作岗位上忙碌着，这是他工作生涯的最后一个春运，这个春运结束后，他将脱下穿了整整41年的铁路制服，告别客运员的职位，正式退休。



李成绩正在擦拭车站的爱心轮椅。



李成绩向同事演示推轮椅的技巧。



李成绩为旅客提供引导服务。



李成绩在站台接发列车。

熟记列车时刻表，旅客“提问”难不倒

“李师傅，即将到站的列车上有一位行动不便的旅客，需要轮椅。”“收到，我这就来。”2月15日，正值春运旅客出行的高峰期，李成绩手里的对讲机中传来急促的声音。收到信息后，李成绩赶忙从车站客服中心推出爱心轮椅，向4站台跑去。

李成绩是泰山火车站的一名客运员，从1981年参加工作起，他就在铁路部门任职，最早干过调车员，2009年开始成为一名车站客运员。多年来，李成绩在平凡的工作岗位上默默奉献，为成千上万的旅客服务。年年参与春运，他温暖了无数人的归途，却无法留更多的时间给家人。今年，是他服务的最后一个春运，春运结束后，年满60岁的他将脱下穿了41年的铁路制服，告别现在的工作岗位，正式退休。今年的春运，对李成绩而言意义非凡。

春运期间，客流集中，车站

里人来人往，为行动不便的旅客拿轮椅，为盲人旅客提供帮助，捡拾并妥善保管旅客丢失的财物……看似都是琐碎的小事，但事事关系到旅客出行是否安全、顺畅、便捷。“旅客出门在外总会遇到这样那样的不便，尤其是在春运期间，车站客流大、人员多，旅客询问车次、改签退票、进站出站等问题也多，我们耐心地多说话、多搭把手就能让大家出行更方便。”李成绩说。

为了更好地服务旅客，李成绩在工作之余还熟记经停泰山火车站的各趟旅客列车的时刻、编组等信息，哪趟列车几点到站、停车几分钟、运行区间，只要有旅客询问，李成绩都能快速回答出来。“每次调图，列车信息都会调整，我也需要不断地熟悉最新的列车运行图。”李成绩说，每次看着受帮助的旅客顺利进站上车，他也会感到欣慰和高兴。

“独门经验”用到服务中，赢得旅客点赞

在车站客运部门工作十几年，李成绩也见证了车站服务的提升。在普速列车时代，在泰山站坐火车北上、南下，是泰城市民出远门的首选。看见独自出行的老人或身体不适的旅客，李成绩都会主动上前，帮忙提行李、送热水、背病患。

后来，泰山火车站打造“和悦”客运服务品牌，车站帮扶救助旅客的人员设备、工作流程逐步正规化。大到专职客服队伍、母婴候车专区，小到拐杖、药箱、针线盒，为旅客应急提供了实实在在的方便。客运员为旅客提供帮扶更得心应手。从那时起，李成绩用得最多的就是车站的爱心轮椅。

前不久，有位上了年纪的旅客在泰山站下车，客运员推着轮椅经过地下道斜坡时，努力控制轮椅的姿态，但老人还是感到有些害怕。了解此情况后，李成绩

快速跑来，一边安慰老人，一边用双手提住轮椅扶手，腹部顶住椅背，让老人保持膝盖部位略高的微仰坐姿，他便这样“端”着轮椅走下十几级台阶。

这套推轮椅的经验，是李成绩在照顾家中老人的日常起居中总结出来的。十多年前，李成绩的岳母患病卧床，为了避免老人肌肉萎缩，李成绩买了轮椅，经常推着岳母下楼晒太阳，进行户外活动。老人住的居民楼没有电梯，李成绩练就了“端”着轮椅上下楼梯的本事。

今年春运，李成绩热心帮助旅客之余，还向班组的年轻同事传授推轮椅的“独门经验”。“上坡过坎要先压住轮椅的把手，前轮轻轻上，这样坐在轮椅上的人就感觉不到颠簸。”李成绩说。从车站候车室到站台，再到出站口，哪里坡陡弯急，哪里需要减速，李成绩都详细讲述给年轻的同事。

站好最后一班岗，温暖旅客归途

“我们默默付出，希望旅客出行更安全、方便。我就是在普通的岗位上做了一些分内的事，人家可能记不住我，但会记住咱铁路、记住咱泰山站。”李成绩告诉记者。

还有不到10天，今年的春运就要落下帷幕，李成绩也要正式退休。“还真有点不舍……”采访

中，李成绩只是简单地说了这样一句话。他告诉记者，只要在岗一天，他就要接发好每一趟列车，服务好每一位旅客。

“有一位独自乘车的盲人旅客，需要提供进站服务……”听到对讲机里传来的信息，李成绩又快速走向进站口，继续忙碌起来。