

大爱在细微 真情暖旅途

宁波汽车中心站衷心服务班班长潘霞的故事

熙熙攘攘的候车大厅，郑新英一边扶着年迈的父亲慢慢走到座位上，一边四处张望。宁波汽车中心站衷心服务班班长潘霞正好推着流动服务车经过，四目相对，两人都愣了一下。

这人好眼熟！潘霞努力在脑海中搜索，试探性地问：“您是……”

“我姓郑。”郑新英也认出了她：面孔虽已模糊，但披在她身上的那条红飘带依然那么熟悉。

她们激动地拥抱，不知道的还以为这是一对久别重逢的好姐妹，其实，她们只有一面之缘。

2年前，潘霞给郑新英买过一张回家的车票，解了她的燃眉之急。对她来说，潘霞是雪中送炭的恩人，可她不知道的是，潘霞压在箱底的日记本里，记录着300多位像她这样的受助旅客。

郑新英的出现，翻开了潘霞尘封了许久的那些往事，于是这个普通的车站服务员的故事，在人来人往的车站流传开来……

记者 樊卓婧 程 鑫

迟到两年的感谢

“请问去救助站怎么走？”这是2012年春节的前两天，在宁波汽车中心站候车大厅的重点旅客服务室，郑新英对潘霞说的第一句话。

那天很冷，阴沉的天气预示着一场大雪即将到来，郑新英急着赶回老家安徽黄山过年。丈夫早她几天回去了，带走了行李。

临上车前，她才发现，自己的500元钱和事先买好的车票不见了。

郑新英急得眼泪直流，向别的旅客求助，大家都把她当成骗子：一个没拿行李的单身女子，怎么看也不像是急着回家过年的人。有人建议她去救助站寻求帮助。

听说要找救助站，潘霞把郑新英叫到一边询问原委。“车票我帮你买了！”潘霞说，马上就要下雪了，去救助站耽搁时间，无法赶在除夕回到家。

郑新英一下子就跪下了。潘霞吓了一跳，赶紧把她扶住。

花了166元钱，潘霞给她买了张车票。上车前，郑新英留意到这位好心人身上挂的红飘带印着：首席服务员潘霞。

在寒冷的冬日，红飘带红得像火焰，让她感到温暖。

第二天，潘霞就听说安徽下大雪了，想打个电话问问郑新英到家没有，但电话没通，那以后两人就再也没联系过。“我不想让她觉得，我在催她还钱。”

潘霞那会儿并不知道，郑新英那趟回家有多重要：在宁波打工四五年都没回过老家，那一年，她婆婆得了尿毒症，她归心似箭。

车到安徽，郑新英因为大雪耽搁了10多个小时才到家，手机早没电了，而她自己也冻出了一场病，之后很长时间她都在老家伺候病重的婆婆。接踵而至的事端让她渐渐淡忘了车票这件事。

今年4月15日，郑新英来到汽车中心站送父亲回老家，似曾相识的场景，熟悉的红飘带，让她突然想起，这位推着小车的首席服务员曾在自己最困难的时候帮过她。

郑新英百感交集，眼泪汪汪，掏出钱来要还给潘霞，而得知原委的潘霞怎么也不肯收钱。

潘霞说，每个乘客都是有缘人，并非来去匆匆的过客。

在同事王珊珊的印象中，潘霞帮忙买票的多为落难人员、残障人士等弱势群体，有一些还衣衫褴褛、蓬头垢面，“阿姐从没嫌弃过。”

慈母一般的温情

去年夏天，天台小伙小周来宁波参加同学会，结果喝醉了。他赶到汽车中心站，本打算乘坐下午4点25分的那趟车回天台，不料在上厕所时昏睡过去了。

等他稍有意识，迷糊中发现自己枕在一位陌生阿姨的腿上。阿姨正在给他擦洗头发，那感觉，让他想起了儿时躺在母亲怀里的时光。

这位陌生阿姨正是潘霞。

当天下午5点40分左右，潘霞正准备回家时，突然听到有人喊叫，说有一名男子晕倒在厕所里了。

潘霞赶紧披上红飘带，顾不上那么多，就和车站保安一起冲进了男厕所。

倒在厕所蹲坑边的正是小周，身上到处是呕吐物。

顾不上小周身上的阵阵酸臭，潘霞和保安一起将小周抬到了重点旅客候车室。

毛巾，温水，潘霞一边等待120，一边脱下小周的脏衣，给他擦洗身上的呕吐物。

折腾了一个多小时，小周总算醒过来了，满脸通红。

“别难为情，年轻人嘛，总有犯糊涂的时候，我儿子也有过哦。”潘霞的一句话让小周轻松不少，歉意、感谢的话一股脑儿全冒了出来。

心细如发的关怀

时隔5年，来自江苏常州的吴勇钢每次看到小儿子，就会想起宁波汽车中心站的潘霞。“那天真是太险了，要不是她在，后果难以想象。”

2009年5月，在宁海打工的吴勇钢带着妻子回老家。妻子已经接近临盆，想回老家生产。

在候车室里，潘霞看到“大肚子”，习惯性地走上去，询问她几点的车，到哪里，是否有人同行。

得知吴勇钢的妻子已有9个月的身孕，潘霞当即提醒，“你们的车程将近4个小时，这一路颠簸，万一途中临盆，前不着村后不着店的，要注意啊！”

不过，吴勇钢坚称妻子还不会生产，况且车票都买好了。

开往天台的班车早已出站，潘霞本想小周安顿在附近的宾馆。不过，小周说，他父亲就在古林打工，晚上可以住父亲那里。晚上7点半，小周的父亲把小周接走了，潘霞这才想起来，丈夫和孩子还在家里等她吃晚饭。

遇到残疾人小刘也是在去年夏天。当时有乘客反映，一个坐轮椅的小伙子浑身发臭，不想和他一起乘坐长途车。潘霞走过去，把小伙子推到了休息室。

小伙子一开始怎么也不开口，劝了半天才慢慢敞开心扉。他是金华人，叫刘成，瞒着家人跑到宁波谋生，可一直没找到工作，心灰意冷，想到回家。当天早上6点多，他先是摇着轮椅到汽车南站，发现那里没有去金华的班车，就又摇着轮椅花了2个多小时赶到汽车中心站。途中因为找不到厕所，他把大便拉在裤子里了。

“你和我儿子差不多大，别难为情，就叫我阿姨好了。”潘霞端来了热水，帮他擦身，还找来衣服给他换上。气氛越来越轻松，小伙子说，“阿姨，我现在突然觉得宁波挺好的，舍不得走了。我在这里吃过一次鱼，真好吃。”

潘霞觉得挺心酸的，给他买了回家的车票，又跑到附近快餐店，买了几种鱼让他打包带上。

拿着车票和快餐，小伙子哭了。

“这种情况不适合乘坐长途车。”潘霞还是不放心的，反复劝说。

眼看发车时间快到了，吴勇钢拿起行李，挽着妻子坚持进站。突然，吴勇钢的妻子称肚子痛，要上厕所。潘霞赶紧带着她去厕所。

到厕所不久，吴勇钢的妻子就疼得蹲在了地上。

“肯定快生了。”潘霞叫了起来，吩咐同事叫了辆车子，合力将孕妇抬上车，直奔妇儿医院。吴勇钢不敢怠慢，叫了辆出租车紧随其后。

推进产房不久，吴勇钢的妻子顺利生下一个大胖儿子。潘霞还特地买了束鲜花送给吴勇钢的妻子表示祝贺。



潘霞(右)帮一位怀抱小孩的旅客提行李。记者 王鹏 摄

这时，想起潘霞之前的提醒，吴勇钢心里一阵后怕。他为儿子取名吴伟波，意为宁波之伟大，以表达对潘霞以及宁波这个城市的感激。

“她就是这么的细心。”在客运服务部副主任李群艺眼里，潘霞是那种爱在细微处的低调之人，时时都能体会到她的爱心和细心。

2004年6月17日，潘霞正在流动服务，遇到了一个头发蓬乱、拖着2只编织袋、边走边抹泪的老人。她提起编织袋，把老人领进重点旅客服务室，倒了杯水给他喝。老人一口方言，潘霞只听出“新昌”2个字，便请来车站里的新昌籍司机当翻译。老人80多岁，过来找儿女，结果没找到，想回新昌老家，却身无分文。

潘霞给老人买了回新昌的车票，送老人上车时，她还顺便给老人捎了两个水蜜桃。老人抹着眼泪，问她叫什么名字，潘霞拉了拉披在身上的红飘带，爽朗地回答说，“就叫我红飘带吧。”

潘霞从安徽六安嫁到宁波，刚结婚那几年，父母常来宁波探望。回去的时候，看到父母眼泪汪汪的，她心里就七上八下；老人年纪大了，人生地不熟，又不会讲普通话，万一有个意外怎么办？潘霞说：“看到年迈的老人，我就会想到自己的父母。”

温暖人心的红飘带

车站是城市的窗口，形形色色的人在这里聚散离合，每天都有类似的故事发生在潘霞身上。

服务班的工作日志记录着潘霞这些年帮人买过的车票：黑龙江齐齐哈尔朝鲜族男子方龙学在宁波做生意，喝醉酒丢了钱包，遇到了潘霞；在北仑工作的船员史先生想去福建莆田，路上钱被偷，潘霞直接给了他200元；离家出走后一起流浪的2个青年，是潘霞做通工作，送他们上了回家的车；江苏姑娘苏小红的借记卡因联网系统故障取不出钱，也是潘霞出钱帮她买了车票……

10年间，潘霞已自掏腰包2万余元，为300多名急需帮助的乘客买了车票，并把他们送上车。

今年48岁的潘霞有很多头衔：车站的首席服务员、宁波市“首席工人”、“宁波好人”……但她最看重的，还是那条每天上班就要披上的红飘带，上面印着：首席服务员潘霞。

“乘客有什么事，看到红飘带就会上来问，没有怀疑，也没有顾虑，有的是信任和期盼。”在潘霞看来，这就是红飘带的神圣所在。

车站很多人和记者一样问过潘霞，你自己出钱帮人买票，有的人一走就没消息了，钱不就打了水漂？

“出门在外，谁都会碰到困难。”潘霞说，她当年也曾亲身遭遇过，深知雪中送炭意味着什么。

采访期间，候车室里来了一位年迈的老人，点名要找“闺女”潘霞。老人两年前的在车站受到潘霞的帮助，从此就多了个“闺女”，一有事就跑到车站来找她。

潘霞穿梭在熙熙攘攘的人群中，那鲜艳的红飘带有如清晨的一抹朝霞，温暖而耀眼。

这时，车站的广播里响起了徐子崴的歌曲《红飘带》：挂起红飘带，我就赶过来，飘带系着一颗心，系着一份期待，不管风里去，还是雨里来，能为身边的百姓做点事，心里就痛快。挂起红飘带，我就赶过来，飘带牵着一片情，牵着一份关怀，苦也不觉苦累也愿意挨，能为和谐社会尽份力，活得更精彩。