

2014年5月7日 星期三
编辑：林华奇 组版：王蓉 校对：杨霞波



《大爱在细微 真情暖旅途》续一

如今，潘霞已有诸多头衔，是车站所有班组成员的榜样，但很多人并不知道，这位48岁的“首席”的职场之路并不平坦。

36岁之前，她还是一个完全完全的家庭主妇。她是被老公“逼着”去上班的，因为长时间呆在家，同社会隔绝，当时已接近崩溃的边缘。

初入职场，她彷徨过，逃避过，直到一次偶然的机会，她发现了自己的价值，找到了自我。

如今的她，丈夫体贴有加，儿女孝顺有为，红飘带也给她带来了充实和快乐。

俗话说，心肠好、心思简单的女人有福。潘霞觉得，她就是这样的人。

记者 樊卓婧 程鑫 通讯员 王成



下班回家后，丈夫王永利常常为潘霞捶捶背、揉揉肩。 记者 王鹏 摄

为人心肠好 幸福很简单

宁波汽车中心站衷心服务班班长潘霞的故事

因为爱情远嫁宁波

潘霞出生在安徽六安。在她的记忆里，儿时父亲常年不在家，一年难得见几回。长大后才知道，父亲是一名养路工，不得不常年在外奔波。

小时候，爷爷奶奶、外公外婆都住在她家，母亲除了照顾家人，还要去附近的石料场打工挣钱。五六岁开始，她就帮着母亲烧水做饭，后来照顾老人的担子也落在了她那稚嫩的肩头。

高中毕业后，17岁的她也到石料场做临时工。小小年纪，个头还没铲子高，却要在尘土飞扬的石料场将碎石一铲一铲地铲到车上，很快手上就磨出了血泡。

她一干就是几个月，直到热心人给她介绍了男朋友，就是现在的丈夫王永利。

宁波小伙王永利那时正好在安徽六安当兵。初次见面的时候，潘霞觉得这个小家伙很眼熟。原来，王永利所在部队搞基建，他常开着卡车到石料场拉碎石，潘霞那时就对这个憨厚的兵哥哥有好感。

对于潘霞，王永利也不陌生。“她还

是个小姑娘，细胳膊细腿的，干活的时候，整个人灰头土脸的。”王永利当时想，人家的姑娘，这么能吃苦耐劳，感慨之余也觉得心疼。没想到，热心人牵线搭桥的竟然就是她。“这就是传说中的缘分吧！”

交往时，潘霞给他讲了一件事。她说，小时候放学路上有个破庙，有一天她在庙里看到一个蓬头垢面的小女孩和一个老爷爷在讨饭，觉得他们挺可怜。

那时自己家也穷，常常吃不饱，但她还是偷偷从自家锅底铲了一点锅巴给爷孙俩送去。几天后被妈妈发现了，“我妈不但没骂我，还多烧了一点饭让我给人家送去。”

那一刻，王永利被潘霞的笑容打动了，他下决心要娶这个善良的姑娘。

有时候，爱情真的就是这么简单。恋爱一年后，潘霞告别了父母亲戚，跟着退伍的王永利来到宁波。1985年，他们结婚了。王永利做司机养家，而潘霞就在家相夫教子。

在家抑郁 36岁求职

王永利家住杖锡深山，家里一贫如洗。潘霞跟着丈夫挺过了白手起家的苦日子；在蜗居的出租房里，她先后生下了一儿一女，熬过了吃榨菜的拮据生活；丈夫的乡下亲戚来了一拨又一拨，她也应付得游刃有余。但到了上世纪90年代，当生活开始起色时，她却觉得挺不下去了。

那时王永利承包客运车辆跑长途，家里总算有了积蓄，也买了房子。孩子们都上学了，潘霞肩上的担子轻了，但是一闲下来，巨大的空虚感就淹没了她。

“房子空落落的，连说话的人也没有，娘家人又那么远，不顺心的事全压在了心里，时间一久，觉得透不过气来。”

她开始彻夜难眠，整天昏沉沉的，稍微一用力，就会眼前发黑，嗓子难受，呼吸不畅，甚至直接晕倒。她找了很多医生，都没能改善。后来去看中医，医生说她是因为长期呆在家，缺少沟通和交流，导致植物神经紊乱以及轻度抑郁。

“你去找个工作吧，总是闷在家里，会闷出病来的。”年长的女医生给了她中肯的建议。

2002年，汽车中心站筹建，王永利看到招聘服务员的广告，就建议妻子去报名试试。

当时负责招聘的客运服务部副主任李

群艺对潘霞印象深刻：“别人都是自己来的，只有她老公陪来的，一声不吭地站在角落里。”

李群艺当时对潘霞并不中意，他们想招30岁左右的，潘霞明显年龄偏大，但潘霞有一点让她挺满意。面试的时候，李群艺问她，“你觉得服务行业最重要的是什么？”潘霞很老实，“我什么都不懂，但什么都可以学，最重要的是人品要好。”

刚好缺人手，李群艺就同意潘霞留下来试试，可她当时并不知道，这其实并非潘霞想要的结果。

“我和社会脱离太久，根本就不想上班。”潘霞说，“那段时间，每天回家我要哭一场。”

同事都是有服务行业工作经验的，工作游刃有余，常常在一起说说笑笑，潘霞总是插不上嘴，除了家务活，她什么都不懂。她怕上班，在人来人往的候车大厅，她觉得比在家里更孤独。

服务员有诸多业务考核，除了服务礼仪，还要学会简单的英语和基本的急救技能，要记200多条省际线路的发车和到达时间以及沿途站点，还有常用电话和附近的公交线路。她总是落在别人后面，巨大的挫败感打击着她。

情况直到2003年5月才有所好转。

将心比心换位思考

那是一个偶然的的机会，她看到一位70多岁的老人吃力地拿着行李，于是跑过去帮了一把。

没想到，老人回去后，写了一封表扬信寄到车站。潘霞的蜕变，就是从老人的这封表扬信开始的。

“原来只要用心就可以把事情做好。”回到家，潘霞又哭了一场，不过这是长时间压抑的一次释放。这个初入职场的37岁女人，终于找回了自信。

她开始努力对周围的每个人好，他们的肯定让她觉得很快乐。

同样的车站，同样的人来人往，她开始觉得所有的乘客都似曾相识，并非只是来去匆匆的过客。看到老人，她想起了自己的父母；看到年轻人，她想起了自己的孩子；看到同龄人，她想到了远在老家的兄弟姐妹。

2009年4月25日，一名来自江西的中年女人带着一对双胞胎女儿坐车。检票人员说孩子个子过线了，要补票。女人没钱，一阵吵闹。潘霞过去询问，女人就一

屁股坐在了地上，嚎啕大哭。

“我把钱缝在衣服里，可一觉醒来，人和钱都没了！”女人是个寡妇，跟交往了一年的男人来宁波“见父母”，不料父母没见成，男人还偷走了她的一万元积蓄。女人一把鼻涕一把眼泪地诉说着。

那一刻，潘霞想起了自己当年坐火车来宁波见婆婆的情形。那时坐的是“闷罐车”，她蜷缩在车厢里，恶心得想吐，要不是丈夫在身边，她就放弃了远嫁他乡的想法。

婚后，她好几次孤身一人带着孩子回娘家，背上背一个，手里牵一个，还要拖着大包小包，先坐公交，再乘火车，再转两次汽车，她多么希望途中有人搭把手帮个忙。

潘霞理解眼前这个女人的心情，掏钱给孩子补了两张车票，把她们一家三口送上了汽车。“就当帮助从前的自己吧。”

“换位思考，将心比心，这是潘霞总结出来的服务心得。”汽车中心站经理徐燎原说，2004年7月，潘霞成了车站的首席工人。从那时起，她有了自己的红飘带，上面印着：首席服务员潘霞。

付出真诚收获快乐

上个月，潘霞又给一名中年男子买了车票。

“我把车钥匙押你这儿，回来就把车费用还你。”男子说要去金华出差，是从大树开车过来的，钱包落在了办公室。

潘霞帮他买了票，只是没要他的车钥匙，“我相信你！”

一个多月过去了，男子没再露面。

类似的事情不是一次两次。记者问她，对于这种明明有能力偿还的人，你心里就没有一点疙瘩？

“也许他忘了，过段时间会想起来，真的不来也没什么，我老公说了，自己觉得对就去，不要计较太多。”潘霞说。

记者采访的那天，她正好上早班，中午12点才下班。王永利正好休息，开车来接她回家吃饭。他们很有夫妻相，也很容易看出，她对她的依赖。

“她一个人这么远嫁过来，我当然要对她好，这是男人的责任。”王永利说。

30年风雨同舟，最艰难的是潘霞被诊断出轻度抑郁的时候。“现在好了，你不知道，我当时花了多大劲才鼓励她去上班！”王永利说。

潘霞每天下班回家就哭，他就一遍遍开导，有一句话说到她心坎里。他说：

“我养你一辈子没问题，可我天天在路上跑，万一有什么意外，你靠谁？再说，老闷在家里也难受，就当出去散散心。”潘霞说，她没想到老公考虑得这么细这么远。

现在一切都好了，潘霞的工作得到了越来越多的肯定。一双儿女已成年，女儿在电信公司上班，从接线员做到了中层。去年，潘霞上了宁波好人榜，女儿发了条微博。公司领导看到后，回复说，有其母必有其女，足见对她的肯定。儿子在餐厅工作，每天下班回家，总会到父母房间坐坐，聊聊工作上的事儿，这对于年轻人来说非常难得。

王永利几乎包揽了所有的家务，一有空就坐下来陪妻子聊天，给站立服务了一天的妻子捶捶背、揉揉肩。为了妻子，他几年前就放弃承包车辆，做了一名快客司机，跑金华线路，每天早上8点出车，下午4点多就能返回宁波，紧接着回家做饭。如今的潘霞，是个让人羡慕的幸福女人。

“只要她高兴就好。”王永利说，散点钱没关系，心情好是多少钱都买不来的事，特别是对一个曾经有轻度抑郁的人来说。

王永利还告诉记者，很小的时候就听人说，心肠好、心思简单的女人有福，他觉得他老婆就是这样的人，而潘霞也觉得，她确实就是这样的人。