



友善传佳话 奉献最快乐

宁波汽车中心站衷心服务班班长潘霞的故事



潘霞（右二）和同事一起跟来访的两位老人谈心。 记者 王鹏 摄

《大爱在细微 真情暖旅途》续二

“感谢商报让我的闺女上了头条！她有这个资格，她配得上这个头条！”家住江东福明家园的任少卿老人说话挺潮的，很难相信，她已经80岁高龄了。

她总是亲切地称潘霞为“闺女”，其实两人没有血缘关系，却以母女相称8年了。8年前，老人在汽车中心站的一次不愉快经历，让两人相遇相识，从此结缘。

随着潘霞的往事逐渐被翻开，那些从一面之缘变成朋友，甚至变成“亲人”的旅客，向记者诉说了潘霞在车站外的很多故事。如今，潘霞已经成为一个爱的符号，成了宁波汽车中心站全体从业人员的榜样。

记者 樊卓婧 程鑫 通讯员 王成

不是亲人胜似亲人

“闺女，你又上头条啦！”前天早上7点多，潘霞就接到任少卿的电话，“等我下来车站，几天没见你们，心里空落落的。”

任少卿口中的你们，是宁波汽车中心站衷心服务班的8名服务员。8年前，因为乘车的一个小插曲，任少卿和潘霞结缘，从此就多了个“闺女”。如今，衷心服务班的8朵“金花”，都成了老人的“女儿”。

记者赶到汽车中心站时，任少卿已经早一步到站了。老人虽已80岁，却精神矍铄，言辞幽默。看得出，年轻时的她是个前卫的文艺青年。

老人掏出一张卡片，上面印有衷心服务班服务员的头像，“闺女跟报纸上的咋有点不像了呢？肯定照片没拍好。”老人很挑剔。“她是王珊珊，她叫刘富红，她是林娇……”老人一口气把衷心服务班所有人的名字都报了出来。

“去年母亲节，闺女和她同事来家里看我，专门给我留下这张卡片，我一直放在身边。”

任少卿祖籍嵊州，上世纪50年代在当时的东钱湖海军412医院做医生，一干就是38年，直至退休。

因为亲戚都在嵊州，退休后，任少卿常到汽车中心站乘车回乡探亲，一个月总有那么一两趟。

这份亲情无法割舍

87岁梁月英老人也是在车站认识潘霞的。

8年前的一天，时年79岁的她来到汽车中心站，要乘车去台州椒江。当老人在候车室3号检票口排队等候进站时，潘霞发现老人提着不少行李，便把她送上车，并给老人留下了电话。两个月后，潘霞上门看望了梁月英老人，那以后就经常走动了，直到现在。

相比任少卿的热情开朗，梁月英显得更易动情，说起潘霞她们这些年的相伴，老人眼里噙着泪花。老人曲折的人生经历让她更看重这份难得的亲情。

老人出生在黄岩，早年跟着丈夫去了台湾，好不容易返回故里，希望一起享受叶落归根的晚年生活，丈夫却先她而去了。两个孩子一个在美国，一个在台湾省，只剩下她孤身一人，举目无亲。

百花齐放满园飘香

潘霞的事迹，感动了很多读者，也激励着她的众多同事。“有的人做了不说，有的人说了不做。潘霞就是那种做了也不说的实在人。”宁波公运集团股份有限公司办公室副主任靳幼俊说，他是见了报道后才知道潘霞自掏腰包替旅客买车票的那些事，之前都没听她说起过，她这种立足岗位，默默奉献、敬业友善的精神，正是当下践行社会主义核心价值观的生动体现。

“她是我们的旗帜，是我们的标杆。她‘换位思考，将心比心’的口头禅，将成为中心站的服务理念。”宁波汽车中心站经理徐燎原对潘霞和她带领的衷心服务班给予了高度评价。衷心服务班是汽车中心站为了提升服务质量而搭建的平台，她们以

2006年初夏，任少卿到车站乘车，带着行李的她绕了几圈才找到二楼的检票口，她觉得乘车太不方便，找车站提意见。当时，接待任少卿的正是潘霞。“阿姨别生气，先喝口水，我帮您擦擦汗。阿姨，您带了那么多行李，可以找我们红飘带帮忙，像您这个年纪，我们会把您直接送上车，不用再再去二楼候车室……”

一番解释，任少卿早就消了气。潘霞提着行李把她送上车，还相互交换了联系方式，“阿姨，您以后要乘车就来个电话，我会提前把车票给您买好。”

从那以后，任少卿每次要乘车，就会提前请潘霞帮忙买车票。潘霞总是早早地买好票，等着老人过来，遇到不在站里的时候，就委托同事把车票买好。

老人很感动，一来二去的，就认潘霞做了“闺女”。

在任少卿眼里，潘霞她们不是亲生却胜似亲生。“我独居多年，两个孩子都已大了，他们工作太忙，有时晚上过来看看，没说多少话就要走了。潘霞她们每次过来，至少会坐上半天，陪我说话聊天。”

去年夏天，潘霞和同事又带着十滴水等防暑药物上门看望任少卿。老人高兴得逢人便夸，说自己有一群好闺女。如今，潘霞她们成了老人的牵挂，几天没见着，她就要到车站来看看。每次去嵊州，老人会提前一个多小时到站，跟“闺女”们聊聊天，说说话。

老人至今还记得潘霞她们那次到她家的情形。在双东坊的家里，潘霞她们买了好几个菜，为老人做了一顿丰盛的午餐。

“多少年了，家里就我一个人，从来没有那样热闹过。她们围在我身边，陪我吃饭，陪我说话，让我找到了家的感觉。”老人说得很激动，满脸的幸福，“那天我说的话，比我前两年说的话还要多。”

这些年，潘霞她们每隔两三天给老人去个电话，每年至少两次上门陪伴老人，给她洗头、洗脚、剪指甲，就这样坚持了8年，如今还在持续。

“阿姨对我们也很好。”潘霞说，“每次听说我们要去看望，阿姨就提前煮好粽子，还会做黄岩特色的薄饼，那份情，我们无法割舍。”

流动服务为主，哪里有需要，就出现在哪里，这对工作的主动性提出了极高的要求，需要她们善于发现，用心体验。只有真正心怀旅客，才能感知旅客的所思、所需和所盼。

几天前，汽车中心站举行了向潘霞学习的座谈会。学习潘霞，像潘霞那样急旅客所急，想旅客所想，真正把旅客当朋友、当亲人，已经成了整个车站从业人员的共同心声。

“一枝独秀不是春，百花齐放春满园。”徐燎原说，潘霞已经成了一个爱的符号，把汽车中心站的每个人都连接起来了，这种潘霞式服务将会渗透到车站的每个角落，希望每个到车站的旅客随时随地都能感受到家的温馨和温暖。

善人快语

善良，是一种向上的力量

关于宁波汽车中心站衷心服务班班长潘霞的故事，今天已经是商报第三篇报道，报道三篇，文字一万有余，我始终看到两个字：善良。

这真是一个善良的女人啊！

少小时，她是一个善良的女孩。五六岁开始，她就帮着母亲烧水做饭，后来又照顾老人；高中毕业后，为了养家，她17岁就到石料场做临时工。

结婚后，她是一个善良的妻子。刚结婚时，丈夫家里一贫如洗，她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。

工作后，她是一个善良的服务员。10年间，她自掏腰包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。她帮忙买票的，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，她却从没嫌弃过。

这些行为绝非简单的敬业所能形容。没有任何一个服务窗口，会要求工作人员必须自掏腰包帮客人买票；更没有任何单位，会要求工作人员必须为把大便拉在裤子上的残疾小伙擦净身子——她原本无须做这些的。

这些只能是个人自发的行为，她的动力只能来自于内心的善良——一个人，装得了一时，装不了这么多；一个人，可以假装关怀，却假装不了心细如发的关爱。

这是一个爱家人、也爱别人的善良女人。她或许从没想到博爱，却真正做到了博爱——在她眼里，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。

托尔斯泰说，如果“善”有原因，它就不再是善；如果“善”有它的结果，那也不能称为“善”，“善”是超乎因果联系的东西。这说的不就是潘霞吗？这个善良的女人，她这些年帮助了这么多人，又何曾想过因果？

幸好，命运尽管无常，对潘霞却是公平的。尽管她不图有所回报，但她播下善良的种子，也收获了幸福的果子。

因为善良，她在石料场结识了丈夫，并与之相伴至今；因为善良，儿女对她很孝顺，为她而感到自豪；因为善良，她尽管36岁才初入职场，却得到了汽车中心站筹建时服务员的工作；因为善良，曾经轻度抑郁的阴霾也散去了；因为善良，她努力对周围的每个人好，他们的肯定也让她觉得很快乐；因为善良，她发现了自己的价值，找到了自我。

一个女人，有了这些，还有什么理由不感到幸福呢？

一个善良的人，又有什么理由不收获幸福呢？

因为善良，本身就是一种向上的力量。它会衍生出爱、柔软、宽容、坚韧与行动，让自己更加充实、自由，面对每一个日子，将更为自信，更加不迟不疑，不惑不迷。

因为善良，让我们可以遇见更好的自己、创造更美的世界。善良的人，骨子里总是带着天真的，会以善意来揣度周边人群，不会吝惜向陌生人施以慈悲。它让我们永葆感性的能力，拆除隔阂人心的栅栏，让城市的现代化不趋向人心的沙漠化，让无力者有力，让悲观者前行。

潘霞的丈夫说，很小的时候他就听人说，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。

她确实就是这样的人。那么，我们呢？

□吴志明