



■《大爱在细微 真情暖旅途》续四

“我知道，霞姐肯定会有被认可的这一天。”作为宁波窗口服务的标志性人物，10年前，金艳婷就从潘霞身上看到了自己的影子。她们有太多相同的特质：细心、爱心、真心、诚心。

如今，一位已经成为文明宁波的一面旗帜，一位犹如冉冉升起的新星，她们相聚一堂“华山论剑”，会撞出怎样的火花？

昨天上午，潘霞带着衷心服务班“8朵金花”前往栎社国际机场，向金艳婷领衔的阳光服务班交流取经。我们这才了解到，多年以前，潘霞就以金艳婷为榜样，共同的理想和追求，使得她们成了相互信赖，相互支持，惺惺相惜的姐妹。

记者 樊卓婧 程鑫 通讯员 王成



昨天上午，栎社机场候机大厅，金艳婷向前来学习的潘霞（右二）一行介绍阳光服务班的情况。

记者 王鹏 摄

他山取金石 琢玉今如霞

宁波汽车中心站衷心服务班班长潘霞的故事

就这样被感动着

“在我最彷徨的时候，她用行动诠释了什么是用心服务。”潘霞说，她同金艳婷第一次亲密接触，就被深深地感动了。

2003年下半年，潘霞刚到衷心服务班不久，她与班组成员到汽车南站交流学习。当时，入职6年多的金艳婷已脱颖而出，是汽车南站服务窗口的标杆，当天她是经验交流的主角。

在金艳婷的印象里，潘霞虽然年纪比她大，但很虚心，那天在现场问了很多问题：如何察言观色发现需要帮助的旅客，服务旅客遭到拒绝时该怎么办，有哪

些沟通技巧……潘霞边问边记录，给她留下了很深的印象。

“金艳婷说的那句话，我现在都还记得很牢：不管富人还是穷人，年轻的还是年老的，健康的还是生病的，只要进了车站，我们都要全心全意去服务。”

其间发生的一件事更令潘霞震动。

当天上午，她们在候车室现场交流，金艳婷突然跑向一名中年妇女。该妇女正趴在凳子上呕吐，金艳婷拿来温水和毛巾，不厌其烦地帮她处理呕吐物，同时关切地询问她有没有人陪同，要去哪里，身上有没有晕车药……

职场路上的良师益友

南站之行成了潘霞职场生涯的转折点。“金艳婷就是我的榜样。”她在日记本里写下了自己的目标。

从那以后，她们常有电话往来，交流服务心得。对潘霞这位步入职场不久的“新人”，金艳婷很欣赏她的踏实和虚心。

“第一次碰到她，我就有种亲切感。”金艳婷回忆说，在同潘霞的接触中，她能感受到潘霞的善良和热心，她们有很多的共同语言，因此她也非常乐意同潘霞分享经验和心得。

“每次到中心站，我都能看到潘霞姐忙碌的身影。”她说，看到潘霞，就像看

到了自己。每次她都会找潘霞聊上几句，询问近期有啥特殊旅客，沟通是否遇到障碍，两人就是在这样的亦师亦友中相互学习，相互进步。

2005年，和金艳婷的一次出游，成了潘霞学习取经的难得机会。

整整7天，她们同吃同住，就流动服务中碰到的问题切磋交流，两人志同道合，遂以姐妹相称。她们都属羊，潘霞年长12岁，金艳婷称她“霞姐”，而潘霞则称她“小金”。

这次出行，潘霞第一次见识了小金的英语水平。看到小金竟然能用英语同外国朋友无障碍地交流，潘霞触动很大。

架起站际服务的桥梁

相同的岗位，共同的追求，两人之间建立了彼此信任的深厚情谊。

“那时候，不少旅客分不清汽车南站和汽车中心站，常有人跑错车站乘车。”金艳婷说，遇到这种情况，霞姐就成了她最好的搭档。

2009年，一天上午，汽车南站来了位70多岁的阿婆。老人背着编织袋，提着行李包，在售票大厅来回张望。

凭着多年的经验，金艳婷知道老人碰到了难题，上前询问。

老人一口方言，金艳婷好不容易才听明白“东海”二字，找来车站的江苏籍工作人员，老人原来要乘车回江苏东海。

去东海的班车要到汽车中心站乘坐，金艳婷立即把她送上了从南站开往中心站的站际接送车。

金艳婷还是不放心，拨通了潘霞的电话：“霞姐，有位阿婆走错站了，等下乘坐站际车过来，麻烦你把老人安顿好……”

这样的电话，潘霞早已习惯了。

20多分钟后，潘霞等在车站门口，把

这一幕给潘霞震动很大。“对一个无亲无故的旅客，面对那么脏臭的呕吐物，她居然一点也没畏难情绪。”潘霞说，那一刻，她终于明白，金艳婷为什么如此受旅客欢迎，为什么能赢得那么多的感谢信和锦旗。“她能做到的，我怎么就做不到呢，也许这就是差距吧。”

时至今日，面对残疾旅客不小心拉出的大小便，面对醉酒旅客恶臭的呕吐物，潘霞都能坦然面对了。她说，这都得益于那次南站之行，“金艳婷的一言一行，总是感动着我。”

到衷心服务班后，单位要求服务班成员都要学会简单的英语。她年纪大了，学起来很吃力，有时候也有情绪，“一年到头碰不到几个外国人，学这东西有啥用呢？”这个时候，她才感觉到自己和榜样的差距真的还很大。

这成了她后来学习英语的动力。站里组织的英语培训班，她不再落下，衷心服务班新来的年轻人都有较好的英语基础，她拜她们为师。到现在，遇到外国客人，她也能从容应对了。

这一切，她归功于小金，“她虽然比我小12岁，但她是职场生涯的良师益友。”

阿婆领进了重点旅客服务室。结果老人身无分文，潘霞又帮忙买好了车票，并把老人送上车，还特意叮嘱驾驶员，路上留意些，别让老人下错了站。

过了很久，金艳婷才从别人口中得知，潘霞当时自掏腰包替老人买了车票，这让她对潘霞又多了几份感激和敬意。

就这样，两位相互信任，相互欣赏的窗口服务员，在两个车站之间架起了一座方便旅客的服务桥梁。

值得托付的“阿姐”

2011年，拥有浙江省劳动模范、全国五一劳动奖章等诸多荣誉的金艳婷升任宁波栎社国际机场阳光服务部副经理，她的服务阵地从车站转移到了机场。

工作单位虽然换了，但她俩的联系并未中断。“到了机场后，只要碰到公路交通方面的事情，我总是第一个想到霞姐。”金艳婷说，机场旅客下飞机后，换乘大巴的人也不少，特别是一些外地旅客，对宁波不熟悉，不知道在哪里乘车，每次碰到这种情况，她总是打电话给潘霞。

而潘霞从来没有二话，她会提前帮旅客买好车票，并引导旅客上车，这让金艳婷非常放心。“相处这么多年，霞姐就是这么让人放心，托付给她的事情从来没耽搁过。”

“这么多年，她一直在默默无闻地用真心服务旅客，用爱心帮助有困难的旅客，工资虽然不高，她却自掏腰包2万多元，从没想过结果，也没计较得失，如果没有一种精神，是无法达到这种境界的。”金艳婷这样评价。

是的，潘霞依然是一如既往的淡泊和平静。几天来，随着她的事迹被一一翻开，她接到了很多电话，相识的，不相识的，都是赞叹。

对此，她显得异常平静，“昨天晚上，我居然熟睡了7个多小时。”我们都知道，潘霞失眠的毛病已有多年，稍微有些心事，她就难以入睡，可这些赞美，并未搅动她淡泊的心。

“比起我的榜样，还差得太远，这不，我们才追到机场取经来了。”

如果受感动，请为她点赞

连日来，潘霞的故事在网络上也被广为传播。@宁波发布等众多官方微博转发，网友纷纷为她的事迹点赞。

@大姿插一嘴：爱的旅途，有她更温暖~

@真我一生zzz：赞，予人玫瑰，手留余香。

@慈溪薄薄虫：不要惊天动地，只要力所能及！

@守望0900：她把帮助别人当作自己最快乐的事，她就是宁波一张温情的名片，感动你我，感动整座城市！

@爽歪歪向右看：在平凡的工作中，彰显不平凡的人格力量！

@歌诗麦智能生活：传递满满的正能量！

@宁波王子：平凡而又感人的事迹，好样的，赞一个！

网友可登录东南商报官方微博 <http://weibo.com/dnsb>，为她点赞。