

人物

人物名片

姓名:杜京林
性别:女
年龄:37岁
民族:汉族
职务:中国铁路北京局集团有限公司北京站客运车间京铁爱心服务组值班员
荣誉:第十一批全国岗位学雷锋标兵、2025年度“北京榜样”

第十一批全国岗位学雷锋标兵杜京林 用满分服务让旅客满意

◎ 耿子叶



杜京林(左二)帮助旅客检票。(首都文明办供图)

“全能服务”成为京铁爱心服务组标签

为了给旅客提供“全方位、一站式”服务,杜京林把休息时间都用在钻研业务上:默画铁路接算站示意图,把密密麻麻的线路节点记成“掌上地图”;熟记上千趟列车的停站时刻、途经站点,旅客咨询时总能脱口而出;自费学习手语,从简单的问候到复杂的出行诉求,都能通过手势精准沟通,让听障旅客感受到无障碍关怀;系统学习急救常识,考取急救证书,还牵头与120、999建立联动机制,构建起“现场处置—专

业救援—后续跟进”的服务闭环。为了摸清站内外服务资源,她用脚步丈量周边环境,休班时走遍了北京站附近23条公交线路、机场巴士站点、医院、地铁站,甚至细致地记录下每个无障碍设施的位置、电梯运行时间。她把些实用信息整理成温馨指引条、便民提示卡,上面标注着“换乘最优路线”“重点旅客服务热线”“应急求助流程”,方便旅客随时取用。

有一次,一位外地旅客要赶飞

机,却因堵车眼看就要错过接驳巴士,急得满头大汗。杜京林立刻拿出指引卡,告诉她一条乘坐地铁的快捷线路,还帮忙联系车站志愿者护送,最终让旅客顺利赶上航班。

作为班组“领头雁”,她牵头开展服务礼仪、形体美化、应急处置等培训20余场次,把自己的业务技巧毫无保留地传授给同事,带领团队从“单兵强”变成“整体优”,让“全能服务”成为京铁爱心服务组的鲜明标签。

“见到你,我们就放心了”

在杜京林眼里,旅客的事没有小事,每一次求助都值得全力以赴。她总说:“出门在外,谁都可能遇到难处,我们多搭把手,旅客的旅途就少点坎坷。”

2021年春运,北京气温低至零下十几摄氏度。杜京林在站台执勤时,发现一位老人推着担架车艰难前行,车上躺着刚做完手术的老伴,要赶K285次列车回老家。此时距开车仅剩20分钟,老人急得不行。

“跟我走,我送你们。”她二话不说接过担架,由于无法走无障碍电

梯,她只能推着从站台远端通道小跑绕行,一边跑一边用电话联系列车长预留通道。可到了车厢门口又遇难题:担架无法折叠,病人无法自主移动。眼看开车铃声即将响起,杜京林脱下自己的大衣裹在病人身上,弯腰背起病人,走进车厢,稳稳放在铺位上。当她转身下车时,病人拉着她的手连连道谢:“姑娘,你比亲人还亲啊。”家属追到车厢门口,深深鞠了一躬,久久没有起身。

这样的暖心故事,在她的工作中不胜枚举。针对老弱病残孕等重

提供差异化、特色化服务

“走得快是为了及时,说得慢是为了让旅客安心。”在长期服务实践中,杜京林发现,要让服务更精准,必须有科学的机制支撑。她结合多年经验,带领班组总结提炼出“爱心、耐心、细心、贴心、暖心”的“五心服务法”,并配套制定了重点旅客服务话术、应急处置口诀,让服务有标准、有流程、有温度。比如针对老年旅客,话术要“慢一点、亲一点、细一点”;针对儿童旅客,要“多互动、多安抚、多提醒”,让每一位旅客都能感受到被重视、被关爱。

为了打破服务壁垒,她还牵头

建立“重点旅客信息库”,与全国多个车站实现信息互通。如果旅客需要跨站接续服务,她会提前把旅客的健康状况、出行需求、特殊照料事项等信息同步给后续车站,让服务从“单点服务”变成“全程联动”。

有一次,一位行动不便的老人要从北京前往沈阳,杜京林提前联系沈阳站爱心服务组,详细说明老人的情况。老人抵达时,当地工作人员已在站台等候,无缝衔接的服务让老人及家属深受感动。

此外,她还创新推出“个性化定制服务”:针对商务旅客,提供快

捷进站、行李寄存、行程规划等服务;针对学生旅客,开通开学季、寒暑假“学生绿色通道”,提供购票指导、行李搬运等帮助;针对务工人员团体,提供集中进站、候车引导、便民物资发放等服务。这些差异化、特色化的服务,让不同需求的旅客都能找到适合的服务方式,极大提升了出行体验。

杜京林说:“北京站是很多人认识北京的第一扇窗,我们把这里当作首都的城市会客厅,用热情接待每一位远道而来的旅客,让北京站的服务永远有温度。”

如今,“云上邮路”已累计服务寄递超2.4万件,物流成本降低30%,茶叶、笋干等特产外销时效提升50%以上。程卫权还自印快递指南,指导村民和游客寄递特产,推动山区物流从“翻山取件”变为“村口扫码”,从“特产滞销”变为“电商出山”。

其探索的“璜尖模式”,为偏远山区民生服务提供了可复制样本,黄山市运营中心正推广该经验,依托客运网络构建“24小时快递服务圈”,让这份温暖惠及更多山区群众。

“只要大伙儿需要,我就一直在

这条山路上守着。”在璜尖乡的晨雾中,那辆熟悉的客运班车依旧每天准时出发,穿梭在蜿蜒的山间公路上,这份平凡而伟大的坚守,仍在继续。

看见

刘梅珍:抔土为器 淬火成诗

◎ 孙海天



刘梅珍在陶坯表面刻画图案。孟凡盛 摄

“希望能有更多年轻人爱上黎陶,和我一起,让这捧来自海南的泥土,带着黎族的故事,走向更远的地方。”

刘梅珍,国家级非物质文化遗产黎族原始制陶技艺代表性传承人。她熟练掌握从选土、制坯到“露天堆烧”及“植物淬火”的全套古法技艺。

一块黏土在木案上被反复揉捏、盘打,逐渐变得柔韧。工作台前,刘梅珍专注地控制陶器。她笑着给笔者递过来一团陶泥:“试试看,感受一下陶泥的手感。”陶泥在手中湿润而厚重,这是海南昌江黎族自治县保突村特有的高岭土,黏性好,耐高温。

“泥条盘筑”是黎陶成型的核心。只见刘梅珍掌心发力,利落搓出一根粗细均匀的长泥条。“力道要匀,心要静。”刘梅珍以泥片为底,将泥条沿边缘一圈圈盘旋而上。她左手托内壁,右手抵外壁,手指灵巧配合,轻轻挤压黏合,器壁随之“生长”,厚薄均匀,甚至看不出接缝。

罗连草:独臂撑起家庭重任

◎ 罗震



罗连草获评全国道德模范时留影。(罗连草供图)

“人不管有什么样的出身,遇到什么样的困难,都要自尊自爱自强,努力活出精彩、活出价值。”

近日,第七届广西壮族自治区道德模范名单公布,百色市田东县祥周镇残联专员罗连草上榜。

1974年出生的罗连草,生来没有左小臂,右手也有缺陷,却从未向命运低头。插秧种菜、裁衣做饭,他样样不输健全人。婚后,他鼓励丈夫考取电工证,夫妻俩一起完成新房的水电安装、墙面抹灰,把日子过得温馨敞亮。

2007年,母亲突发脑溢血瘫痪在床,当时罗连草的小儿子刚满4个月。她毅然

随后,她拿起一块打磨光滑的蚌壳,反复修整器壁,随着一阵沙沙声,泥痕消逝,陶坯泛起淡淡的光泽,一件敦厚古朴的陶罐便初具雏形。

从8岁起跟着母亲制陶,刘梅珍这双手与泥土打了40余年交道。

黎族原始制陶技艺,被誉为“中国古代原始制陶活化石”,已在海南岛流传了数千年。与现代制陶不同,它不靠陶轮拉坯,不密闭窑炉,全凭一双巧手和“露天堆烧”。

2006年,黎族原始制陶技艺被列入第一批国家级非物质文化遗产名录。

然而,随着时代变迁,制陶手艺日渐式微。2010年,已有稳定工作的刘梅珍,回乡看到精美的黎陶被闲置在角落,制陶老艺人生活困顿,心里很不好受。她辞职返乡,决心接续这缕燃烧千年的火焰,在坚守古法的同时,也不断思考如何让“老古董”走进新生活。

为了提升品质,她引入现代气窑与传统堆烧融合,大幅提高了成品率。她还带领团队设计茶具、花瓶、香薰炉等文创产品,将黎族元素融入现代简约线条,古老的黎陶从“土灶台”走上了“书画案”。

从返乡“接棒”,到入选第六批国家级非遗代表性传承人,刘梅珍一直在坚持。如今,她不仅教村民,还受聘走进高校课堂,她说:“希望能有更多年轻人爱上黎陶,和我一起,让这捧来自海南的泥土,带着黎族的故事,走向更远的地方。”

挑起重担,一边工作,一边照顾母亲和儿女。10余年间,她每天为母亲喂药喂饭、清理秽物、洗衣洗澡。奇迹在坚持中发生——母亲竟逐渐恢复了部分自理能力。

罗连草的父亲生前患有阿尔茨海默病,好几次老人夜里“离家出走”,她打着手电筒沿着田埂、穿过小道寻找。找到老人,她没有一句责备,还仔细检查老人有没有受伤。

小家之爱,延伸为大家之责。自2007年担任镇残联专职委员起,罗连草便将热忱倾注于残疾人事业。起初,全镇残疾人基础信息不完善,她骑着三轮车,挨家挨户走访,建立起完整的档案体系。19年来,她累计帮群众换办二代残疾证3000余本,帮助42户家庭申报获得各类补助,为139名残疾人争取康复辅助器具,协助65人完成白内障复明手术。

2025年,罗连草荣获第九届全国道德模范(孝老爱亲模范)称号,她的家庭也获评第三届全国文明家庭。“人不管有什么样的出身,遇到什么样的困难,都要自尊自爱自强,努力活出精彩、活出价值。”这是罗连草始终坚守的信念。

白鹤江:十三年义务教孩子摔跤

◎ 赵泽众



白鹤江给孩子们讲解训练要点。(白鹤江供图)

“只要还能动,我会一直教下去。”

推花砖、练石锁、蛙跳……近日,在河北省保定市莲池区南沟头村的一处院落里,近20个孩子正在土操场上训练。一位七旬的老者身形敏捷,穿梭在孩子们之间。他,就是被孩子们亲切称为“摔跤爷爷”的白鹤江。

白鹤江出身于摔跤世家,自小习武,对中式摔跤有深厚的感情。2013年,57岁的他决定重拾自己的“老把式”,建武馆、当教练,免费教孩子们摔跤。

南沟头村这处院落就是白鹤江的摔跤馆,有6亩土操场,还有300多平方米的铁皮房。孩子们在操场上进行跑步等基本功训练,在铁皮房内进行摔跤演练。

寒冷的天气并没有让孩子们退缩,高强度的训练让他们身上冒着热气。孩子们

的这份坚持,来源于白鹤江的付出。“学摔跤既能锻炼身体,还能学做人、找出路。”白鹤江说,他每天都带着孩子们练摔跤,从不因夏热冬寒间断。

起初,愿意来学的孩子并不多,坚持下来的更少。一腔热情,却换来了冷遇,这让白鹤江有点儿灰心。

不服输的他打印招生宣传单,骑着自行车到周边村子和学校去宣讲,前前后后跑了十几个村子。渐渐地,有一些家长愿意把孩子送过来试一试,学员从十几人到几十人,最多时有百余人。

13年来,白鹤江义务帮助上千名孩子学习摔跤,培养出9名一级运动员、8名二级运动员……“所有成绩,都是一点点苦练出来的,没有捷径。”白鹤江说。

从2013年开始,白鹤江就立下“全免费”与“四不分”(不分民族、不分男女、不分年龄、不分地区)的规矩,摔跤馆的大门常年为热爱摔跤的孩子们敞开。

后来,慕名而来的孩子越来越多,他仍坚持当初定下的规矩:只要愿意学,他就免费教。去年10月15日,2025年第三次“中国好人榜”发布,白鹤江入选。

如今,70岁的白鹤江仍活跃在摔跤馆内,并无“退休”计划。“中国式摔跤是老祖宗留下的瑰宝,不能让它断了传承。”白鹤江坚定地说,“只要还能动,我会一直教下去。”

免费捎带物品超5万件,行车里程突破100万公里

程卫权:“云上邮路”的暖心摆渡人

◎ 张阳成

“乡亲们有要带的东西,尽管找我,免费!”38年前,一句朴实的承诺,让程卫权踏上义务捎带之路。38年来,他累计为山区群众免费捎带物品超5万件,行车里程突破100万公里,成为安徽省黄山市休宁县璜尖乡山间公路上最可信赖的“暖心摆渡人”。

时间回到20世纪80年代。彼时的璜尖乡交通闭塞,偏远乡村的乡亲们下山购物往往要徒步往返40公里。那时,年轻的程卫权还是一名货车司机,看着乡亲们出行艰难,他便主动承担起责任,为村民们义务捎带生活物资,直到1996年源璜公路建成,璜尖乡通往外界的道路才被打通。

2005年,程卫权转行成为一名客运班司机。身份变了,路好走了,但他助人的心从未改变。为了让更多乡亲知道这项服务,他主动在班车停靠点贴上纸条,许下了那句暖心承诺。从此,他的客运班成了山区里的“公益货运车”。小到一袋盐、一瓶降压药,大到一套农具,都是他义务捎带的物品。为了让乡亲们放心,他事事细心,帮老人捎药会提前与药店核对剂量,带农具会用旧布仔细包裹防磕碰……

近年来,随着青壮年外出务工增多,璜尖乡空巢老人取快递难、茶农寄递特产难的问题愈发突出。璜尖乡启动“云上邮路”项目,旨在打通客货邮融合通道。受邀参与项目时,他一口应允。就这样,他从单纯的义务“捎

带人”,变身成为山区物流的“摆渡人”。此后,他的工作多了套固定流程:每日6点半准时发车,完成客运任务后绕至市快递点,对照清单逐一核对包裹,小心翼翼搬上车;回到乡里,顾不上吃饭便和志愿者分拣包裹,遇到行动不便的老人还专程送件上门。这份“额外”的工作让他每天多忙碌2个多小时,但他却从未抱怨。在他的助力下,村民平均取件时间从7天缩短至一两天,扫码取件全程不超3分钟,真正打通快递进村“最后一公里”。今年春节期间,村民快递量暴增,程卫权每次都要取上三四百件快递,为了保障乡亲们能及时取件,他还特意每两天增开一趟快递专送班次,专门为村民们取送快递。

如今,璜尖乡“云上邮路”已累计服务寄递超2.4万件,物流成本降低30%,茶叶、笋干等特产外销时效提升50%以上。程卫权还自印快递指南,指导村民和游客寄递特产,推动山区物流从“翻山取件”变为“村口扫码”,从“特产滞销”变为“电商出山”。

“只要大伙儿需要,我就一直在