



编者按

共襄盛会，擘画蓝图。在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，按照党章规定和党中央统一部署，安徽省选举产生了出席党的二十大代表，他们中很多是来自生产和工作第一线、在各行各业作出突出贡献的先进模范党员。本报今日起开设“二十大代表风采”专栏，重点介绍生产和工作第一线党员代表的先进模范事迹，以学习和弘扬他们的优秀品质和精神风范。

胡培培： 在平凡岗位上服务旅客是最快乐的事



代表档案：胡培培，女，中共二十大代表。现系合肥站合肥南客运车间售票员。曾获全国铁路火车头奖章，中国铁路上海局集团有限公司优秀共产党员、先进生产者、服务明星等荣誉。

郑重承诺

胡培培优质服务的背后还有这样一段感人的故事。2011年春运，出行的旅客越来越多，合肥站站前广场排满了等待出行的旅客，售票窗口人员严重不足，见此情形，车站决定搭建临时大篷，布置好计算机、制票机等设备，补充售票力量以满足旅客需求。胡培培便在广场大篷内负责退票工作，屋内简易的取暖设备抵挡不住屋外的寒冷。刚准备为一名旅客退票时，一位老大娘从队伍旁边急忙跑到窗口，胡培培见状连忙对老大娘说：“不好意思，大娘，请您排队。”但此时，老大娘却递上了一双棉手套，说：“戴个手套干活吧，瞧你那双小手冻得通红……”说罢，便回到了队伍的最后。

这一小小的举动在寒冬里温暖了胡培培的内心，让她感动不已。当天下班后，胡培培将这件事记在了日记本里，从那时起，便暗下决心，郑重地许下承诺，一定要做好售票工作，用真挚热情的服务书写旅客旅途中暖暖的情谊。这一天的承诺为今后成为一名优秀的售票员奠定了基础。

苦练本领

“2011年，刚转岗做售票员那会，车间给我分配的师傅是裴玲，当得知我的师傅既是一名党员，又是安徽省劳模时，心中感到了莫大的荣幸。”从“有”到“无”，从红色软纸车票到电子客票，记录着中国铁路发展的“中国速度”，每当提到这些，胡培培内心都充满着自豪感。从初出茅庐到优秀售票员，一路走来，胡培培印象最深的就是基本功训练。“裴玲师傅要求很严格，坐姿、微笑和服务引导手势都要进行长期专业培训。不仅是外在的训练，还严格要求储备售票技能——默画全国铁路客运运价里程接算站示意图。”勤奋的胡培培每天都会挤出时间，训练自己的形体并提升业务能力。

2021年12月16日，胡培培所在的窗口来了一位大叔要去昆明，由于当时合肥南站到昆明南站的直达列车每天只有一班，且当日列车只剩下一等座，票价要1300多元，价格很高。看着大叔犹豫不决的样子，胡培培的脑海中便浮现了全国铁路客运运价里程接算站示意图，于是建议旅客在长沙南站进行中转，推荐了最优的中转方案后，算下来全程只需要600多元，不仅到达目的地时间差不多，还节省了一半的费用，周全的考虑赢得了旅客的连声道谢。

宋亚堃 马启兵 文/图

“退伍后，我在售票岗位一干11年，旅客满意的微笑是我继续从事这份工作最大的动力。”只是把旅客出行的小事当成大事、把旅客的事当成自己重要的事来做，把身上肩负的责任扛起来，在这个平凡的岗位上坚守初心。2010年，从小有着铁路梦的胡培培从部队退伍后，通过严格的培训考试，分配到合肥火车站参加工作，成为了一名售票员。



胡培培在基层平凡的岗位上书写着一名铁路售票员的奉献和担当，用实际行动展示“一个党员就是一面旗帜”。



胡培培用真心打动旅客的同时，也赢得了领导和同事们的由衷赞誉。



胡培培认真践行着“用心用情服务旅客”的座右铭。

创新方式

近年来，铁路企业不断推进市场化改革，胡培培深切感受到优质服务的重要性。“服务中要讲究方式方法，把握细节，准确了解旅客的需求。”经过在岗位中的不断总结，胡培培摸索出通过简短的语言沟通获得旅客信任并提供优质服务服务的特色服务法，通过这种服务法，能够及时了解旅客的需求判断，迅速贴近旅客心理，可以及时提供售票延伸服务等诸多功能，此举措也在全站客运岗位进行了推广。

工作中，胡培培主动适应互联网技术的快速变化发展，根据旅客办理线上不同业务的内容，结合铁路出台的一些新的便民利民措施，利用班后时间制作了“在线注册12306账号”“在线购买车票”“在线办理临时乘车身份证”等一系列简洁明了的流程图，并张贴在售票厅服务台上，满足了不同年龄段旅客的个性化服务需求。“只需举手之劳，就能让旅客出行体验感更美好，这是我工作的价值和乐趣。只要我们在工作中不断改善，不断创新，从点滴做起，我们铁路服务就必将越来越好。”胡培培说道。

不仅在站内做好旅客出行服务，胡培培还将服务场所延伸到社区。班后，她和班组的同事们经常前往合肥市各个社区，为老人们讲解互联网购票事项，帮他们注册12306账号，切实解决老人出行的难题。

用心待客

如今，胡培培已经成长成为一名优秀的售票员，她认真践行着“用心用情服务旅客”的座右铭，坚持以文明服务为己任，以微笑服务迎接南来北往的旅客，真正做到了把“饭碗”当成终生事业来做。

“旅客如一面镜子，我们在用心帮助旅客的同时，他们也用实际行动感染着我。”2019年2月5日，农历正月初一，胡培培正在3号党员示范窗口为旅客办理售票业务，一位身穿军大衣的老人排队到窗口欲买一张前往老家安庆的车票，提出了需要F座位的要求。胡培培按照旅客的需求反复进行挑选，选了50张车票依然没有老人要的座位，便和老人商量：大爷，没有挑到F座，给您选张A座可以吗？也同样是靠窗的。老人见状，便点头同意，接着就竖起了大拇指称赞胡培培服务有耐心。买好票后老人还特意叮嘱道：“每天说那么多话一定要多喝水！这个，送你当作新年礼物了。”老人边说边递给胡培培一本红色年历册。这突如其来的关心和举动，让她内心充满了温暖。随后，老人后退一步敬了一个军礼：“春节，你们辛苦了！”在那一瞬间，胡培培的眼眶中也饱含着热泪，曾为军人的她也向老人回了个标准的军礼！

无限热爱

工作中的热情服务以及对售票岗位深入骨髓的热爱，胡培培的业务水平有了质的飞越。截至目前，她实现了入职以来的“零投诉”，同时，通过不懈的努力，先后荣获全国铁路火车头奖章、上海局集团有限公司优秀共产党员、先进工作者、服务明星，合肥站微笑之星、星级职工等称号。即使荣获了多项荣誉，但胡培培始终不忘为旅客、为人民服务的初心。“服务的最高境界不仅是做事，更是行动上的用心投入。”

为了不断提升服务能力和水平，适应新时代铁路服务工作新要求，满足旅客美好出行新需求，胡培培不断地做到对标找差，以各个服务行业中的先进模范代表为榜样，对照先进典型找差距，在学中思，在干中学，形成了“真诚为每一位旅客服务，让每一位旅客满意”的职业追求。

无论时代如何变化，无论身份如何变化，胡培培对售票服务的热情不变，百尺竿头更进一步的干劲不变，待旅客如亲人的情怀不变。她愿做可以燎原的星星之火，用小爱心凝聚大力量，用敬业与坚守诠释着对售票服务的热爱，在平凡的岗位上闪耀着不平凡的光芒。