

他说

她是我心中的微笑天使



陈雅茹夫妻俩在会客厅短暂相聚



陈雅茹

1993年,刚满20岁的陈雅茹正式成为一名“铁路人”。

2003年,岗位调整,她成为信阳火车站一名客运售票员,负责退票、改签、问询工作。每天与形形色色的人打交道,经历的太多,辛酸大于快乐,奉献多于收获。也正是这些平凡中的苦与乐,构建了她丰富多彩的生活。

本报记者 吴楠

“你怎么在这儿呀?”“你也来了?”3月4日下午4时许,在信阳火车站一间会客厅内,刚刚走进来的邓传红与妻子陈雅茹一见面,惊讶不已。细问之下得知,这竟是两人今天第一次见面。

“记者同志,我得谢谢你今天‘搭鹊桥’,我跟雅茹才能够那么快见到面!”坐在妻子身边,邓传红打趣说道。

陈雅茹是信阳火车站客运售票员,丈夫邓传红也是“铁路人”。两人因铁路相识、因铁路结缘、更因铁路相爱组建家庭。同为“铁路人”,两人之间也更能相互理解对方,1998年结婚至今,两人互帮互助、互敬互爱,和睦幸福走过十几载。

相较于陈雅茹每天“机械化”的工作,邓传红认为自己的工作稍显“轻松”。“虽然她是坐着干活,但可比我站着工作辛苦多了!”作为客运值班员的邓传红主要负责乘客在天桥的乘降安全。“我的工作可以随时跑动,不像雅茹,一天到晚坐着,坐出一身病。”邓传红说话间还不忘轻轻帮妻子揉肩。

“两个字最能总结她的工作,那就是‘忙’和‘枯燥’。”身为铁路职工,邓传红十分理解陈雅茹的工作。解答乘客疑问、帮助乘客退票改签、出票、找零,12年来,这就是陈雅茹工作的全部内容。“2月28日那天,我听说她光一个白班就退了500多张票,得有多累呀!”说起这些,邓传红十分心疼。他说,十几年的锻炼,陈雅茹已练就了一身如“凌波微步”般快速的工作技能。从询问旅客业务、网上查

询,到改签出票、收钱、找零,再到接待下一名购票者,这位铁路系统工作22年、从事售票工作12年的售票员在短短几十秒内能一气呵成完成所有售票改签程序。

一天没有见面,邓传红格外珍惜与妻子陈雅茹的短暂相处时光。“没办法,我俩基本都是我回家她睡了,她回家我走了,我们一家三口碰在一起吃顿饭太难了。”而这样的生活,对两人来说,早已习惯成自然。

“雅茹比我辛苦太多。为了不耽误工作,她连口水都不敢多喝,上个厕所也是提心吊胆。而且每天还要认真仔细并微笑着为乘客解决难题。”邓传红至今仍记得,几年前,陈雅茹在帮一位乘客改签时,乘客不满直接投诉到12306。陈雅茹当时的委屈与难过深深刺痛了他的心。“我当时直接就想让她别干了,回家待着,我养她!”不过,陈雅茹没有退缩,主动与乘客面对面解决问题。最终,这名乘客意识到自己的错误,当场道歉。虽然这件事给陈雅茹带来了不好的影响,但她却选择宽容对方。她的真诚与善良也打动了这名乘客,以至于现在两人成了很好的朋友。

“看到她当时开心的笑,我才知道,尽管工作枯燥无味,但雅茹喜欢!”邓传红笑着说,“她在我眼中一直是个单纯而又完美的女人,她是我和儿子的宝贝,也是我们家的微笑天使!”

“什么时候结束,同事还在替我上班,我得赶紧回去看看。”因陈雅茹一直惦记着工作,采访在下午4时40分结束,刚一结束,陈雅茹立马一路小跑赶到售票室工作。“她就是这样一个人,偶尔会抱怨,但我知道她比谁都更加重视工作。”看着妻子远去的背影,邓传红笑道。



邓传红打电话询问儿子情况



陈雅茹为乘客办理退票



十几年的相处让两人默契十足