《狂躁症女旅客掌掴邻座男，列车工作人员及时报告处理，化解僵局》

2015年11月18日，T8362次列车龙川开车后不久，15号车厢乘务员彭佳欣（女）突然听到车厢的另一头一阵骚乱，急忙起身前去一看究竟，发现一位女乘客对邻座的男乘客破口大骂、情绪激动，那男乘客的嘴角上还挂有一丝血迹。于是立马前去处理，此时的女乘客更激动，甚至对乘务员大骂出口，彭嘉欣见势不妙立即通过对讲机呼叫隔壁车厢的男乘务员刘梦楠和车长杜忠，当刘梦楠赶过来时，女乘客则更加激动，一遍破口大骂邻座男乘客，一边要拿手里的瓶子砸向男乘客，旁边的乘客一个个吓得躲得远远的，说时迟那时快，刘梦楠一把抓住女乘客的瓶子，避免了男乘客的又一次被打，同时勇敢的站在男乘客前，把女乘客挡住，防止事态进一步升级，这时车长早已经联系了乘警并一起赶到，收集旁证，了解情况处理问题。

原来该女乘客是一位狂躁症患者，买的是19号的车票前往河源，龙川上车后找到座位后发现有人坐了，就要男乘客起来，男乘客看了下她的车票，发现她买的是明天的车票，说自己没有坐错座位不愿起来，这样僵持一两分钟，女乘客的狂躁症发作了，于是破口大骂，还突然动手掌掴了男乘客，当列车工作人员过来处理时女乘客也是见谁骂谁，情绪相当激动，在列车长杜忠给男乘客安排其他的座位，并把女乘客附近乘客疏散后，最终在列车长和乘警耐心的劝慰下女乘客渐渐恢复神志并平静下来，最后向男乘客赔礼道歉了事。

周想

## 谈谈我的效益观

当前，全路正在开展“转观念、闯市场、增效益”主题活动，作为生产一线的职工该如何转变观念，调整心态，适应市场变化，增效创收？在全路改革发展进入深水期、攻坚期，基层员工如何以正确的效益观面对新形势，适应新常态？

首先，必须转变观念，认清铁路走向市场的重要意义。长期以来，在政企不分的旧模式下运行已经呈现出体制机制不适、竞争发展乏力等一系列问题，严重制约着铁路的发展。再加上近年来公路建设突飞猛进、民航运输业飞速发展等诸多因素，造成运输市场竞争日益加剧。虽然自铁总成立以来进行了大刀破斧的改革，但是改革的力度还有待进一步加强和深化，因此，中国铁路要想有更科学、更健康、更迅速的发展，就必须进行一场彻底的崭新的体制改革，建立完善一个与市场 经济相适应、与经济社会发展相协调的新的经营管理体制，这既是认真贯彻落实科学发展观的必然要求，也是铁路事业自身发展的内在诉求，在沿用过去的老一套管理办法，坐等靠要、人海战术、外行领带内行的做法必须彻底摒弃。

第二，关心企业发展，树立强烈的主人翁意识。企业和职工的关系是密切相连的，如果企业没有持续健康的发展，职工就不可能有稳定可靠的收入，更谈不上个人的发展、成长和幸福。只有企业发展壮大了、效益提高了， 每一名职工才能真正获益。因此，我们必须进一步增强责任感和使命感，把企业的利益和个人命运紧密联系，把企业的经营目标作为个人奋斗的前进方向，努力为企 业发展建言献策，主动加强安全管理，自觉落实各项规章制度，认真履行岗位职责，严格执行安全规程和技术标准，促进企业不断发展进步。

第 三，注重自我提高，立足本职强化保安全、增效益技能。加强业务技能学习，提高自身业务素质，遵章守纪，按标作业，严格落实安全卡控措施，确保安全生产稳 定。针对近年来社会对铁路的关注程度不断增高的实际，主动加强科学文化知识和岗位业务知识的学习，改变过去“门难进、脸难看、事难办”的“铁老大”形象， 规范岗位形象和礼仪行为，提高服务意识，强化多元化经营战略，增强参与市场竞争的能力。