责任编辑 高铭
版式设计 王巍 编辑 杨琳琳
版式校对 周微 张旭

【春之净】

北京园博园清洁工

夏扫垃圾 春扫春雨

□本报记者 陈艺 文/摄

4月2日上午10点，北京园博园。天空开始飘着淅淅沥沥的春雨，气温骤降。园中刚才还在花丛中留影的情侣，在林间漫步的一家三口，瞬间消失，都跑到楼阁中、庭院里避雨去了。

在3号门的广场上，一位身着清洁工服的大姐，冒着毛毛细雨，骑着电动三轮车，转着圈儿，对垃圾桶挨着个的清理、擦拭。遇到通向树林的羊肠小道，电动车就没法儿骑了。她会提着一个垃圾袋，像寻宝一样搜索游客丢弃的食品袋、饮料瓶、纸屑等。

雨停了，她马上又拿起扫把，清扫路面的积水。

中午12点，到了吃饭休息的时间，记者想跟她聊聊天。于是她的一位同事用手台跟她通话，叫她到服务中心来一趟。只听话筒里传出：“干哈呀？啥事呀？请俺吃大餐还是看电影呀？”一听就是豪爽的东北人。当她赶过来一进门，看到桌子上放着一架照相机，记者手里拿着本和笔，她目光呆滞，紧张的脸也泛红晕了，惊叫地说：“等等，我先去趟厕所。”转身就跑，惹的屋里一片笑声。

她叫岳玉珍，今年53岁了，从园博园开园的那天起，就一直在该园当清洁工。每天早晨5点半上岗，一直要工作到晚上6点钟。她负责清扫3号门到4号门之间区域，工作面约5万平方米。每天要来回走10公里的路程。每天与她形影不离的是：一辆电动三轮车，一部手台，一个扫把，一个竹夹、一个水桶，一个簸箕，一块抹布，一个爱心包。爱心包里有针线、创可贴、方便小绳。

她自己还编了一个顺口溜：春扫春雨，夏扫垃圾，秋扫落叶，冬扫雪花。问及她对这份工作的感受，她说有甜也有酸，甜的是，3月初，她碰到一个70多岁的老人与家人走失了，问老人有家人的电话吗？他急的想不起来了，于是她把老人领到游客服务中心，通过广播，找到了他的家人。老人的家人非常感谢她。前几天，一个女残疾人坐着轮椅上厕所，非常不方便，她主动扶着她顺利如厕，对方感动的直掉眼泪。这是甜！酸的是：一个游客在上厕所时，不用手开门，用脚踹，她进行了劝说，却遭到谩骂。把她都气哭了。每当遇到游客的歧视和不礼貌。这是酸！

她曾想过辞职，等心情平和了，就又打消了辞职的念头，因为世界上还是文明人多。

【春之忙】

天坛公园信息中心

今春天坛票务要靠我们五人组

□本报记者 邱勇 通讯员 邢启新 文/摄

又要进入旅游旺季了，天坛公园的游客明显增多。游客们买票，进门通过电子检票进入公园。此时的天坛公园信息中心的职工紧张地注视着这个系统的运行。因为他们管理着这个公园的电子票务系统，一旦系统出现故障，将会对公园产生很大的损失。翟宾说：“我们这个中心是由我和熊伟、常福海、贺诚、张群组成，所以被称为‘五人组’。”

从电子售票到检票都从手工改变为电脑操作，这是一个飞跃。熊伟说：“现在，我们每天要观测电子票务系统是否正常工作，确保公园接待游客畅通。”常福海介绍了这个系统的情况。他说：“这个系统是从2014年5月开始施工。在初始设计阶段，我们提出了一套手持机验票方案。当我们信心满满地拿着方案征求一线服务部门意见时，竟然被他们否决了。满腔热情被兜头泼了一瓢冷水，我们心里哇凉哇凉的。经过反思，我们认识到，要虚心听取职工意见，尊重职工建议才是项目的立足点，也是成败的关键。经过认真走访，我们了解到职工的真切需求。其实很简单：一要能拦住没有票的游客，二要能识别真假。找准了症结，我们调整了设计思路，经与两个服务队领导反复研究，形成了最终方案。为在设计方案中解决职工提出的防晒、防雨问题，我们仔细观察记录天气变化给操作人员带来的影响，为给遮阳板准确定位，甚至自制标尺，每小时进行日照角度记录。在施工阶段，我们非常清楚，系统建成后不仅要经受每年近2千万游客的高强度使用和一线职工日常操作的检验，更主要的是闸机等设施全部处于露天环境中，要经受严寒、酷暑等极端条件的考验，这个项目绝对不是作秀工程，要经得住检验，不能有一点纰漏。”

现在，这套系统在全园需要安装设立115条通道。贺诚说：“在这115条通道里，有带棚子的，有不带棚子的，特别是古建门洞内，尺寸复杂，通过反复测量，计算出最适合的模块尺寸，安装过程就像搭积木，简化了加工过程。为了不影响游客，施工基本安排在夜间进行，一干就是一个通宵。2014年11月1日，天坛电子票务系统正式运行，至12月21日，通过系统统计入园游客量为189.46万人次。”

五人组正在研发电子票务系统的可行方案

电子票务系统实施成功后五人组合影留念

张群拿着一张门票说：“门票是根据这个电子系统进行创新的门票。采取了二维码，以无序乱码形式加密，每张票需要1千亿次计算才有可能破解。”

看到游客持有的9种门票进入公园，验票员很方便地验票。翟宾放松地说：“9种门票全部可以自动识别，双面打孔。门票背面增加票种识别框方便验票员审核门票。针对团队游客还专门开发了批量售票和签单锁票等独具特色的功能，既保证了售票速度，又解决团队与散客混杂时的验票问题，还方便验票员操作，提高可靠性。”