

“十一”我在岗 奉献也快乐

——国庆黄金周劳动者剪影

□本报记者 边磊 陈曦 于彧 崔欣 白莹 马超 闵丹 盛丽 文/摄

【镜头一】

凌晨一点备岗 扮靓市容环境

时间：10月1日凌晨
地点：天安门广场
人物：环卫工人



10月1日凌晨1时，北京环卫集团职工蔡凤辉和另外200余名环卫工人已经抵达位于天安门广场东侧的环卫指挥部，随时准备进入广场开始作业。

凌晨3时，陆续有看升旗的游客经过安检口进入天安门广场，蔡凤辉和同事也随游人一起，按照之前布置好的网格位置，开始各自的作业。

“我们在原有180人的基础上，增加了50人，我们200多人同时进场。”蔡凤辉说。这200多人，每人各自负责自己区域内20平方米范围内的清扫工作，果皮、纸屑、塑料袋、烟蒂等垃圾、污物累计不得超过两处。每人背着簸箕，很多游人看到身边的环卫工人，自觉地将垃圾扔进去，绝大多数人不会往地上扔垃圾。

“黄金周我们增加了人力，加上国人的素质在逐年提高，所以我们觉得清理起来更快了。最难打扫的就是鸡蛋皮、人们贴在脸上的贴画、口香糖，必须蹲地上用手捡，万一再有路过的人踩了，就更难清理了。”蔡凤辉说。

黄金周期间，北京环卫集团每天安排565人次保洁人员，做到随脏随清，确保垃圾滞留时间不超过5分钟。此外，北京环卫集团还准备了10个1100升垃圾桶，确保人流量突增产生大量垃圾废弃物时垃圾收集暂存。针对天安门广场上游客留下的口香糖渍，天安门作业队还用自己研制的“特殊武器”，及时清理，确保对广场地面不产生损伤和腐蚀。

实际上，从9月30日凌晨，蔡凤辉和同事就已经进场，为黄金周天安门广场的清洁投入工作。一起进场的还有北京环卫集团运营管理部部长张志强。

“这些人肯定要盯守到7日晚上，整个黄金周结束，‘十一’七天乐嘛！”张志强介绍，重点时间段北京环卫集团采取了特殊服务保障。其中，每天升旗仪式结束后，安排在广场内的100名保洁员迅速由北向南开始作业；50名应急队员自广场东安检口进入广场，在纪念碑北侧面向北一字排开，升旗结束后向北开始作业。此外，10月1日放飞鸽子仪式结束后，20名保洁员在天安门城楼前东西两侧排开，保洁员迅速清理放飞现场。

【镜头二】

过节在岗已成习惯 顾客满意是最大赞许

时间：“十一”黄金周
地点：金隅嘉品Mall Jack&jones
人物：服装导购



“过节在岗，我已经习惯了。”金隅嘉品Mall Jack&jones服装导购刘欢欢面带微笑，轻松地说。

“节假日，正是我们最忙的时候，因为很多顾客会趁休息来购物，所以节假日正是我们拼业绩的时候。”刘欢欢诚恳地表示，她所在的商场开业不久，之前的客流不是很多，但是由于持续的宣传，国庆节当天着实“火”了一把。“那天，我和同事们确实忙得够呛，下班也很晚，但是心里却很美，这说明我们的销售工作到位了，而且我们商场未来的发展也应该不错。”

其实，在做服装导购以前，刘欢欢曾经从事过电话销售、客服等工作。虽然都是销售工作，但是在她眼里，服装导购的工作更具挑战，也更辛苦。“我喜欢这个行业，因为能遇到很多不同的顾客，有经济条件不好的，也有富有的，有脾气不好的，也有对人很和善的。但是我都会努力为他们做好服务。我会通过与顾客的交流，了解他们的需要，帮他们搭配好服装。当一位不修边幅的男士穿上我帮他搭配的衣服，照着镜子，露出满意的表情，我就非常有成就感。”她说。

今年，是刘欢欢做服装导购的第5年，积累了相当经验的她，对不同人群的购物特点也了然于胸。“大多数情况下，女性购物比较冲动，而男性比较理智。女性购物频率更高，时间更多，有自己的主见，但是却比较挑剔；男性虽然不是经常买东西，但是感受过我们的服务，会对我们的工作态度以及搭配能力比较认可，会成套购买服装。所以，相比起来，男装更好卖一些。”她介绍说。

“我所在的男装品牌就很注重对顾客的服务态度，所以要求导购人员在面对顾客的时候要热情、主动，每天都要保持微笑，而我也觉得，只有我全心全意为顾客服务了，才会得到回报。”刘欢欢笑着说。

“虽然国庆假日，我们要在岗位上过，但是之后会安排我们休息。不过休息日基本都安排在周一到周五。那个时间段，朋友们都在上班，很难约到人一起外出，所以我很羡慕朝九晚五工作的人。一放假就能跟朋友、家人出去玩。”刘欢欢不无遗憾地表示。

【镜头三】

铁路夫妻携手同心 描绘天路彩虹

时间：“十一”假期
地点：Z21/22次列车
人物：铁路列车长



王宝山、李超夫妇都在北京客运段京藏车队。王宝山是车队十一组列车长，李超是车队二组餐车长，他们都担任Z21/22次列车的服务工作，每5天一个工作班次。王宝山粗略统计了一下，在一年365天的日子里，夫妻一方在家的时间约120天，夫妻二人同时在家的时间约120多天。

夫妻结婚9年间仅有3个春节是与家人一起过的。他们有一个六岁的女儿叫“琳琳”，上幼儿园。每当他们工作的时候都要把老人请到家里来，把孩子交给老人照顾，一家人一年中只有三分之一的时间可以相聚，然而他们从未报怨。

王宝山说：“这样的工作性质，使生活中有很多困难、很多无奈，我俩的生活就像铁轨一样，间距不到一米五，说近不近、说远不远的。相聚的日子就是像铁轨的交叉路口一样那么短暂。如果不是铁路这份职业，我们夫妻二人也难以走到一起，这样的坚守相信女儿将来会理解的。”

他们夫妻值乘的Z21/22（原T27/28）次列车，全程3757公里。单程运行约41小时，其中海拔4000米以上的高原区段达960公里，空气含氧量只有平原的一半。京藏铁路开通9年多时间，在这条世界海拔最高的高原铁路线上，这对年轻的父母每人都已经跑了200多趟。

今年的“十一”假期，正赶上王宝山出乘，除了单位为出乘班组发放食品外，列车长王宝山也为他自己的班组职工购买了熟食和“福”字，为大家改善伙食，并一起精心地布置了车厢，让旅客和班组的职工在这特殊的日子有在家的感觉。列车长王宝山经常说的一句话就是：“班组也是我的家，旅客和班组的兄弟姐妹也是我的家人”。

在数千里青藏铁路线上，他们夫妻每趟都在克服着胸闷、头痛、呕吐、晕厥等高原反应，舍小家、顾大家，用自己的行动默默地为旅客服务、用自己的言语为旅客讲述这道亮丽的风景、用自己的青春描绘这道美丽的“天路彩虹”。

【镜头四】

逢年过节不能回家 给父母寄钱求心安

时间：“十一”黄金周
地点：怀柔民俗户
人物：收银员



今年26岁的胡楠楠来自内蒙古乌兰浩特市巴彦高勒镇靠山屯，是怀柔一家民俗户里的收银员。从事服务行业的她，对于节假日尤其是“十一”黄金周的最大感受就是忙碌。她说：“我已经干了8年的服务员，其中6年就在现在的珑腾骥源酒楼。我们酒楼虽然不大，但是在雁栖湖APEC会场周边，所以和其它民俗接待酒家一样，每到节假日，客人就非常多。其实，我真想回家与父母一起过节。可每到节假日是我们最忙的时候，没时间呀！”今年的“十一”，胡楠楠再次放弃了探亲的机会。

也许在外人眼中，收银员应该是酒店服务员里最清闲的。他们既不用像那些厨师和餐桌服务员那么辛苦，也不用像后勤保洁人员那样面对成堆的垃圾。但用小胡的话说，谁累谁知道。“收银员看似呆在柜台里，摆弄摆弄电脑，收收钱，其实哪儿有那么简单。就拿我们酒楼国庆这几天来说吧，一天下来，得算五六十桌的饭钱。忙得头都抬不起来，脑袋都涨得难受。晚上下了班，整个人就像散了架，第二天都不想上班。更重要的是，这里不允许出现一点差错，手脚还要麻利，所以心理压力也很大。”

国庆这几天，每天都是这样的高强度。一个假期下来，整个人都会瘦一圈。如果客人少的时候，还要帮忙去后厨干点儿杂活儿。”不过小胡是个乐观的姑娘，她说，虽然累点儿，但她们就是干这行的，而且现在工资也不低，比在老家好很多。“尤其看到客人满足的笑脸，我就感到特有成就感。”

由于胡楠楠远离家乡，父母非常担心她。每天，她都会给家里去个电话，和爸爸、妈妈说上几句话。“十一前，我给家里寄了一些钱，就当自己不能回家陪父母过节的补偿吧！”