

我在岗位过大年

□本报记者 边磊 余翠平 盛丽 白莹 孙艳 于或 实习记者 赵思远 通讯员 钱崇庆/文 本报记者 于佳/摄

春节假期，对于大多数人来说，是与家人团聚、放松身心、走亲访友的好日子。然而，却有这样一群人，他们放弃了与家人团聚的机会，坚守在工作岗位上，默默奉献着。与日常工作相比，节日期间他们的工作更辛苦劳累。让我们为这些忙碌的劳动者送上“敬业福”。



10年春节没有休息过

时间：大年初一
地点：北京环卫集团通州京环境服务有限公司清扫中心
人物：程敦营

采访到程敦营时，他正围绕着春节前刚刚上路的中型电扫车排查故障。“我对这种车型比较了解，电动车属于新事物，出于人员安全、车辆安全的考虑，我肯定要亲自检修。”程敦营说。

1993年当兵，开始接触车辆，20多年，程敦营一直跟车打交道，他对车有着一种酷爱。

10年前，程敦营来到北京环卫集团，在当时的北清分公司负责车辆、人员的调度。和所有从事这一行的同事一样，从进入环卫队伍的第一天，程敦营从来没有在春节期间休息过。

通州京环环境服务有限公司清扫中心成立后，程敦营成为经理助理，负责780名作业人员和全部车辆的管理，这让他更加繁忙。人工和机械作业的职工全员备勤，轮流休息，他要天天盯守在岗位上，随时调配人员车辆。

“京洲南街这儿满了，赶紧派人收拾一下吧。”大年初一凌晨3时许，程敦营手里的对讲机再次收到前方情况汇报。他立刻通知各班的职工赶到京洲南街清理爆竹



我的假期在路上

时间：大年初三
地点：儿研所专线公交车
人物：齐超

1月30日，是大年初三。早上6点30分，不少人还在睡梦之中，而儿研所专线公交车的驾驶员齐超已经来到岗位上。外观、卫生、车况……领完车钥匙，他像往常一样对车辆进行检查。7点20分，汽车准时从朝阳门出发开始运营。

齐超所在的儿研所专线公交车去年9月正式开通，是本市首条采用6米考斯特车型的微循环线路。线路的设置打通了首都儿研所、地铁建国门站和朝阳门站之间的接驳微循环，为沿线乘客提供便捷。

早上7点30分，因为是春节假期，路上的行人和车辆都很少。齐超手握方向盘，眼睛时刻关注着车外的路况，车辆也一路顺畅的行驶着。这个春节假期，大多数人都会迎来7天的假期。但是对于齐超来说，这个假期他还会像平时一样坚守在岗位上。

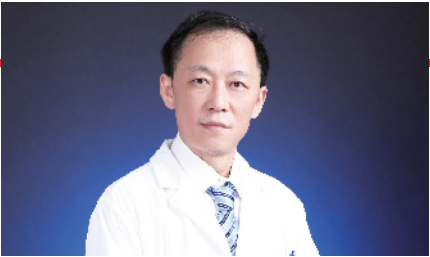
因为过节，这个上午乘客并不是很多。路况也很畅通，所以车辆行驶一圈下来时间比平时有所缩短，齐超也可以在发车站多些休息的时间。中午12点半，忙碌了一个上午的齐超

也到下班时间。其实，像齐超一样，春节期间，儿研所专线公交车的10位驾驶员都会忙碌在岗位上。“儿研所专线公交一共配备4辆车，10名司机分为早班和中班。”儿研所专线公交负责人王文宪介绍。

该线路由朝阳门至地铁建国门站，途经首都儿科研究所站。设立朝阳门和地铁建国门站两个发车地点。因为乘客多为到儿研所就诊的儿童，为了让乘坐环境更舒适，工作人员也做了精心的准备。

“每辆车都会进行装饰，不仅是车身会张贴装饰画，车内也会挂上卡通玩具。”王文宪说，“还有我们的司机，包括齐超他们也都是平时工作很优秀的职工。”

今年齐超在公交工作的第6个年头，早起、节假日在岗、放弃和家人相伴……对于这些他早已习惯。对公交驾驶员这个职业，齐超说自己很有感情，也会经历一些很有成就感的时刻。一天的工作结束了，第二天齐超还将坚守在节日的岗位上，为乘客出行护航。



坚守岗位抢救病患

时间：除夕
地点：北京电力医院急诊科
人物：王学军

1月27日，大多数人都开始进入休假模式，忙活着晚上的团圆饭。但是早上7点半，北京电力医院急诊科副主任王学军已经出现在科室中。换上白大褂后，他开始和上一个班的医生王志攀进行交接。

说到急诊室，总给人忙碌、紧张的印象。而在这里工作的医生们，不仅要拥有高超的医术还要具备应急应变能力，因为这里存在太多不可预知性。感冒、腹痛、外伤……一个上午，北京电力医院急诊室的医护人员都坚守在岗位上。

中午12点，同班的医生去吃午饭，王学军则守在诊室中。“王大夫，有个外伤。”这是一位外伤病人，在做家务的时候，不小心伤到手腕。“赶紧清创。”王学军立刻忙碌起来。

因为病人的手腕受伤、肌腱断裂，需要进行紧急的处理。大约40多分钟后，病人的手腕完成处置，这个紧张状态也暂时画上句号。忙活了一个上午，到午饭时间。对于不少医生来说，吃饭的时间总是很短，也根本做不到细嚼慢咽。大约20分钟后，他又重新回到诊室。



除夕当天扑灭7起火灾

时间：2017年春节
地点：大兴礼贤镇
人物：秦建

“整个春节，我们都坚守在岗位上，没有回家过年。”北京戎威远保安公司大兴运营中心中队长秦建告诉记者。

秦建所在的项目部负责大兴礼贤镇连建、消防等的管控工作，大年三十上午10点，他们巡逻一直忙到了大年初一凌晨1点，一共出动了120人，在礼贤镇45个村不间断地巡逻。

“有祭祖上香的，有燃放烟花爆竹，有燃烧秸秆的，哪一种情况都可能引发火灾，我们的工作就是及时发现，并及时灭火。”秦建告诉记者。

在巡逻过程中，秦建和保安们走到一处荒地，看到了熊熊大火，他们赶紧拿出灭火器材，投入了紧张的灭火“战斗”中。

火情就是命令！在这种时候，没有一个保安员退后，经过集体努力，终于将火扑灭了。

仅仅是除夕当天，秦建和保安员们就扑灭了7起火灾。大年初一早上5点，秦建和保安员们又起床了，他们要在5点半出门继续巡逻。



解“燃”眉之急 保万家安康

时间：除夕
地点：顺义区北石槽天然气中心门站
人物：王晨

在阖家团圆、暖意融融的新春佳节，有这样一群人，放弃了与家人欢聚的时光，坚守在工作岗位，奔波于千家万户，用一种“特殊”的方式迎接新年。他们不辞辛苦、为居民排忧解难，他们爱岗敬业、守护着百姓的幸福安康，保障着燃气安全，他们就是可爱的燃气职工。

除夕，早上8时，25岁的门站运行工王晨便穿上工作服，准时出现在了位于顺义区的北石槽天然气中心门站。

“昨天各项数据没问题吧？”“设备工况正常吗？”他一到班里就问个不停，说罢又仔细翻看起运行日志，进行了工作记录与交接，接下来，便和同事开始了24小时不眨眼的值班任务。

夜已深，铃铃的电话声打破了值班室的宁静，“呼叫北石槽天然气中心门站，流量发生异常，请迅速出警，到现场查明核实情况。”王晨第一时间就拿起安全帽，穿上抢险工作服，开着抢险工程车和同事一起直奔现场。

到达现场后，他依靠自己扎实的知识 and 经验调整流量，确保分流合理保证设备稳定安全运行。没有警情的夜晚，王晨和同事每隔一个小时也要轮流巡视，详细记录各项数据。王晨会轻描淡写地说，“任何工作都有自己的酸甜苦辣，干一行，爱一行，不但有啥大贡献，但求无愧于心。”

大年初一晚上8点，三分公司客户服务一所维修站的杨恒和范垂立接到用户报修电话，顾不上快要出锅的饺子，第一时



“客户的冷暖，我们的牵挂”

时间：除夕凌晨1时
地点：首发集团信息中心
人物：王文轩

凌晨1点多，一阵噼里啪啦的响声打破了首发集团信息中心的安静，监控员王文轩正准备去摁接听键，却不见来电显示器有任何显示。“都条件反射了，原来是外面放鞭炮呢！”她自嘲地说。随后，她顺便看了一眼台历：1月27日，腊月三十，除夕。

这是一份特殊的工作，每天24小时，铃声不断，沟通不止；这又是一群熟悉的陌生人，当高速的路况出现问题时，是她们迅速知晓并作出反应：咨询问题、派单处理、进行回访……在数九寒冬之际传递那份温暖。

“出门遇到雾天，不知道高速路是不是临时封闭了？听广播说某高速路上有事故，不知道现在交通恢复了没有？像这样的路况信息，司机只需拨打新开通的高速公路24小时服务热线96011，即可迅速获得实时信息。”王文轩这样描述着自己的工作。

要说自己的工作只是接通电话那么简单，96011的监控员却不认可。“一名合格的96011监控员不仅要了解车户心理，有热情的服务态度之外，还要有更加丰富而扎实的业务知识，这样才能在车户提出问题后，更加从容自信地回答。即便这样，有时我们经常会被当成‘出气筒’。”王文轩说。

王文轩告诉记者，累点苦点都不算什么，口气冲点倾诉都无所谓，就是这种不讲道理的电话，才更让人委屈。10多分钟的通话里，她只能含着泪听他发泄，直至放下电话后，跑到卫生间里，哭了好一阵才平复心情。

“车户在大冷天里反映情况，我们非常能够理解他们的心情。”王文轩说，作

即便赶往用户家中。入户后二人发现用户灶前截门处于半关闭状态，火力不够大，以致做饭做水时间延长。他们立刻修复好截门，确保用户安全，并给用户拜年：“过年好！这回煮饺子火力够大，我们就踏实啦！”范垂立感觉这不同寻常的年过得意义非凡：“用户安全不分过节、不分昼夜、不分距离远近，不分问题大小，让用户满意就好。”

第二天上午10点，三分公司客户服务二所维修站一班接到特殊维修单：用户感觉橱柜内有燃气味，但空间狭小，管道不便检测。

党员职工闫福民自告奋勇赶往用户家中，毫不犹豫的弯下腰钻进橱柜，用嗅敏仪检测出灶前阀门泄露。

维修时，他的手被挡板划破冒出鲜血，却顾不得这伤。“保证您家安全了，我心里就踏实了。”接着他整个身子都钻进柜里，二十分钟后才确保万无一失。

此时，闫福民早已满头大汗，衣服湿透，但他并没有在意，又为用户讲解起了安全用气小常识，指导老人正确使用天然气。“我马上就退休了，这是我职业生涯的最后一次春节值守！我非常想念为用户服务的日子，每帮用户解决一个难题，我都为自己是一名燃气职工感到自豪！”

无数燃气职工凭着娴熟的专业技能和强烈的责任心在岗位上默默付出，解决了北京百姓春节期间的“燃”眉之急，保障着千家万户春节期间的用气安全。

为服务行业，必须要有换位思考的意识。既然选择了这份职业，就要以不变的真诚和热情应对各种委屈及误解。要想提供优质服

务，必须时刻牢记肩上的责任。据了解，首发集团信息中心共有60名监控员，平均年龄28岁，其中不乏“90后”，今年春运以来，共接听电话3万个。特别是腊月二十三前后，日最高电话量超过了4000个。

即便是目前进入平稳状态，电话铃声还会平均每2分钟响一次。按照工作制度要求，即便是漫漫长夜，接线员也不能在工位上喝水吃零食或是看报上网，更不能打盹休息。

然而，就是这些在家里还可以向父母撒娇的小女生，不仅随时成为客户情绪的“出气筒”，更以惊人的毅力挑战自我。

96011于2012年正式开通，服务内容包括京港澳高速、京藏高速、京哈高速等在内的757公里高速公路。司机可以通过电话、短信等形式获取高速公路的实时路况、行驶路线、收费标准、电子不停车收费业务、道路气象资料等综合信息。

此外，为拓宽信息服务渠道，去年3月7日集团“首都高速”（原微信号“北京首发集团”）微信公众号自2014年4月1日开始启用。

现在有关关注者22万，为了满足广大用户的更多需求及缓解热线的饱和度，微信公众号在线客服业务自2016年3月7日起正式开通。

又是一年春节时，这条24小时值守的热线，这群承受委屈的姑娘，依然默默地为千家万户分忧，为北京市民的年夜饭送上温暖。



一场不打招呼的“应急抢修”

时间：大年初二
地点：北京铁路局供电段
人物：李少波

每逢农历新年到来之际，有钱没钱回家过年成为每个在外漂泊的游子的共同心愿。然而，有这么一些人却越是在别人放松神经一心期盼团圆的时候，越是需要绷紧神经时面对岗位上的突发状况。

大年初二凌晨，北京铁路局供电段就迎来这么一场“应急抢修”，面对突发“事故”，铁路职工从接到故障指令的毫无准备，到确定故障明确分工，再到出发奔赴事故现场，用时只有短短八分钟。

1月29日大年初二夜间23时28分，北京铁路局北京供电段涿州供电运行工区，突然接到北京西供电车间值班调度张桂杰的故障指令！

故障就是命令。“赶紧起来，应急抢修、紧急集合……”

一时间，伴随着工长李少波的喊声，工区宿舍楼抢修铃声大作，正在熟睡中的工区职工瞬间惊醒！

该工区值班人员一边穿戴劳保用品、一边奔向了工区的大院。工长李少波宣布：“琉璃河变电所213号馈线跳闸，重合失败。”

故障点在京广线下行正线8.762米处，涿州站——琉璃河南站间K49+100处225号柱，按照设备抢修分工，大家马上着手准备各自工作。

23时30分，轨道车司机王国强登上轨道车启机后搬动制动机制动，撤出走行部止轮器、松动手闸，随时与车站联系出动……



文物安全“守护人”

时间：大年初一
地点：北京艺术博物馆
人物：孙秋霞

孔庙和国子监博物馆、雍和宫、地坛、东岳庙、万寿寺……大年三十中午开始，北京市文物局局长带队开始了春节期间重点文物保护单位安全督察工作，其实不仅仅是这个督查组，每年的春节假期，还有众多文保工作者在坚守着一项守护文物安全的任务。

坐落于万寿寺内的北京艺术博物馆，仅除夕一天就要有51名“守夜人”不间断地巡视寺内寺外每一个角落。这些值守人员里面，不但有领导，有专门的文物巡查员，还有普通岗位的人员来当“兼职”，艺术博物馆社会教育部的孙秋霞就是其中之一名。不过与男职工相比，女职工的值班大多安排在了白天，大年初一和初三，她都要来单位和其他值守同事一起，共同巡视文物安全。

初一一大早，家住南四环的孙秋霞6点半起床，7点出门，原本8点半接岗，不到8点就到了单位。“老北京人有初一一早放鞭炮的习俗，除夕守了一宿的同事已经乏累了，早上上岗增添点儿人力，让他们也能放松放松。”

打完水，整理一下办公室，孙秋霞就和同事一起开始了一天的巡查工作。万寿寺一共7进院子，每一个院子的每一个角落都要转到，寺院外圈也是巡视区域。

孙秋霞说，早在过年之前，博物馆方面就已经清除了古建周边的易燃物和可燃物，不留死角，所有消防设备也都要处于备战状态。古建和周边草地也要进行湿化处理，防止烟花飞进来引燃。全馆配备了几百支灭火器，全部都放在了触手可及的地方。

在寺中最高的三层建筑万寿阁的顶层，可以看到值守的工作人员在来回巡

视。在万寿寺的至高点可以清楚地监视到有没有烟花、流火落在古建上，以便第一时间采取措施。记者看到，不光是随处可见的灭火器，寺内各处还摆放着可以随时移动的应急设备，这个“加压泵消防水龙”在短短40秒内就被拽出10米开外，喷水高度达14米。

“今年受雾霾影响，居民的环保意识提高，放爆竹的比去年少了不少。”孙秋霞说，不能说放炮的少了，防范意识就减弱了。万寿寺东路临近居民平房区，是个大杂院，这个区域是不能疏忽的，每次巡查到这里都要严加巡视。

“春节放假，最容易发生问题的地方就是古建与居民区的接合部位，特别是平房区，情况非常复杂，一旦疏忽，后果不堪设想。”

一年一度的巡视，安全平稳，到了中午吃饭时间也不能完全放松。由于是文保单位，不能见明火，艺术博物馆的职工是享受不到单位食堂的待遇的。孙秋霞中午自己带的饭，和同事安排好，插空吃饭，谁先吃，赶紧吃完再换其他同事去巡视。

孙秋霞说，其实，今年艺术博物馆比往年的压力小了很多，由于开春要启动大修，在春节刚刚刚闭馆，往年不但要守护文物安全，还承担着节日接待观众的重任。社教部要负责讲解、组织春节特别活动，可以说是越过节越忙。

“作为首都文博人，特别是在文物古建单位工作，做好本职工作的同时，更要时刻担着保卫文物安全的职责，自打工作以来，就已习惯了节日在岗的状态。”孙秋霞说，家人都特别支持，父母如今也很硬朗，过年的所有操作工作都不用她惦记，所以春节值班让她特别安心。