

国庆我在岗 奉献也快乐

当“十一”邂逅中秋节，在8天的超长假期里，大多数人都在尽情享受国庆长假的愉快生活，但还有一群人放弃了宝贵的假期，选择了坚守岗位。

□本报记者 周美玉 余翠平 马超 张江艳 闵丹 白莹 刘欣欣 孙艳 通讯员 王东文/摄



车户有了难处，我们倾力相助

时间：10月1日
地点：京港澳高速
人物：首发集团安畅分公司路产六大队五星巡视车成员李磊、李峥

京港澳高速，作为首都放射型国家高速，是我国的南北交通大动脉，再加上“两节”小客车免费通行，首发集团安畅分公司路产六大队五星巡视车组的保障任务更加艰巨。

“报告班长，路产六大队五星巡视车组6时30分到达杜家坎收费站保障点，现场车辆行驶缓慢，车载摄像头已对准收费站区，我们正在执行疏导任务。”10月1日清晨，随着对讲手机响起，路产六大队五星巡视车成员李磊、李峥开始了一天的保障任务。“全力保障车户行车的安全、畅通，让车户朋友满意而来、满意而去是我们每一名首发员工义不容辞的责任。”李磊说。

黄白双色车身的巡视车顶灯上有一个五星标志，李磊不好意思地解释：“我们是五星巡视车。”“五星巡视车跟普通巡视车有什么不同？”“其实就是要多一分责任心。”说完他又继续巡视。作为青年员工，李磊和李峥每逢节假日都会出现在服务保障的岗位上。

在首发集团，每天有30多辆巡视车昼夜奔驰在不同路段上，路产巡视员将路况和交通设施实时传输回后方，协助交警处理交通事故，还力所能及帮助过往车户排忧解难，成为高速公路上流动的服务台。

他们时常看到有车抛锚在路上，遇到这种情况，李磊总会停车关切地询问司机发生了什么状况，是否需要帮助，“车户有了难处，怎能视而不见啊。”

9时50分，京港澳高速进京店服务区，一位司机冲着巡视车招手，李峥见此情况，把车停放在安全地带后，便下车询问情况：这位司机来自河南，初次来北京想去顺义，到此后不知道怎么走，巡视员李峥听完后立即从车里拿出笔记本，把示意图画在本子上，并将路线情况一一介绍给司机，同时将服务电话96011告诉了车主。

14时45分，他俩又巡视至京港澳高速出京K16+550处，发现在最内侧车道停着一辆故障车。经询问得知该车为单方事故，右前轮爆胎所以无法挪动，俩人立即将情况上报班长，并迅速帮助车主将车推至最外侧行车道，为了避免造成拥堵，他们把车推到停车港湾处，并帮助车户换好备胎，待其安全驶离后才离开。

“蓝黑色的制服衬托起豪迈的英武精神，司徽闪烁、威风凛凛，蓬勃朝气中焕发着热血与青春。”很多时候，同事和车户都会这么评价李磊和李峥，他们脸上的汗水，换来了车户真诚的理解与谢意，他们用实际行动诠释着“五星级的服务，五星级的责任”。



保障房工地现场24小时值守

时间：10月2日
地点：昌平区百善镇百善村中建三局三公司昌平中骏保障房项目
人物：项目生产经理徐杨

10月2日，记者走进昌平区百善镇百善村中建三局三公司昌平中骏保障房项目，在处处鲜花迎国庆、中秋的喜庆气氛中，传来阵阵塔机转动的声音。

“工期紧，明年就要交工，考虑到今年北京不允许冬季施工，因此我们争分夺秒地利用国庆时间加紧施工。”项目生产经理徐杨说。

徐杨今年28岁，2012年参加工作，去年11月来到昌平中骏保障房项目后，担任项目生产经理。

中骏保障房项目是海淀区政府在昌平建设的两限房，共有5栋楼920套房子。考虑到百姓期待早日住进保障房，又考虑到今年的特殊施工政策，因此项目部决定国庆期间不停工。

“我们全员停休，大家24小时轮流值班。作为生产经理，我需要协调施工进度，安排早中晚人员的值班，节假日我也住在项目部。为了保障房的施工，其实我已经3个月没有休息了。国庆放假后妻子一人在家，她很支持我的工作，我计划利用国庆最后两天陪陪妻子。”徐杨说。

徐杨告诉记者，目前工地有约300名工人正在紧张地施工，5号楼和1号楼即将封顶，其他楼也正在全面施工中。

每天一大早，徐杨就巡查安全。10月2日一早，徐杨在1号楼和2号楼施工区发现有一处临边防护不到位。“临边防护不到位，施工工人不小心就会造成人身安全。”徐杨当场要求负责施工的队伍拿出补救措施，做好临边防护，当天中午前完成，检查合格方可。

在卸料平台，徐杨发现用于铆扣的一个螺丝上露出的螺纹扣不到3个，而另一处应该使用双螺母的地方只有单螺母。“我要求负责此处施工的队伍立即更改，由于螺纹露出少于3个，这样卸料平台会受力不均匀，会因此引发意外。我们要求施工队保证百分之百的安全。”徐杨说。

此外，在文明施工巡查中，徐杨发现有一处楼层的垃圾没有彻底清理干净。“按照要求，完工场清，便于下一道工序施工。因此我要求上一个环节在此施工的队伍立即清理干净。”徐杨说。

徐杨告诉记者，国庆期间，他每天都要重复巡查重点部位的安全隐患，一旦发现，都要求立即整改，以保证国庆期间施工安全。

国庆假期，徐杨吃住都在工地，和徐杨一起在工地值守的还有项目经理、项目书记等22人，以90后为主，平均年龄不到30岁。



国庆中秋夜间加班检修路灯

时间：10月4日
地点：东花市南里社区
人物：北京市城市照明管理中心低压带电巡检班班长李燕芳

今年的国庆正好赶上中秋节，可谓是“双节临门”，可北京市城市照明管理中心的巡检人员还要继续保持值守状态。李燕芳作为低压带电巡检班班长，他再一次放弃了与家人团聚的日子在单位值守。10月4日，李燕芳接到了所属片区的工单，晚上7点30分左右，他召集徒弟高蕾，准备好巡检工具及灯具，开着高车奔向了现场。

天色渐渐暗了下来，回家的人潮已在路上，沉浸在即将与家人团圆的幸福中，一轮明月已在天边缓缓升起，给夜色增添一抹皎洁。

“和平时工作一样，要更加认真细致，让路灯像八月十五的月亮一样，亮堂堂的。”“一般小区内部停车位都比较紧张，高车体积又相对较大，特别考验开车师傅的车技，遇到实在开不进去的情况，我们还得踩脚扣上杆。”李燕芳说道。

果不其然，因为小区的车位紧张，李师傅开着高车，绕了两个小区的入口，才得以进入。进入小区后，在小区保安的帮助下，找到了工单定位的灯杆。原来是一盏忽明忽暗的“鬼火”灯，李燕芳将车开到灯杆下合适的位置，随后先将灯杆下方的保险拔掉，把车撑起来，徒弟高蕾站进作业斗，李燕芳按动开关将带斗的高架竖立起来。十月份虽然还未到冬季，但站在高车上也是凉飕飕的。徒弟高蕾虽然话不多，不善言辞，但干活可不含糊，手脚麻利，没过一会就将故障灯修好。

“你们行动太快了，头两天刚和你们说了，我就随口一说，以为你们得阵子才来，没想到这么快就给我们修好了，这黑乎乎的一下就亮了，太感谢你们了。”一位附近的居民高兴地对李燕芳说道。

“越过节越忙，我们的职责也是希望老百姓亮堂堂过节日，让国庆节首都的大街小巷亮堂堂。接到报修单子，胡同里公共厕所灯坏了，其实不归管理中心负责的，也多伸一把手，不是咱们自己的也修了，市民的事没小事。”李燕芳说。

徒弟高蕾看着天上的月亮，一言不发。师徒俩刚要上车，就被小区的居民叫住，手里拿着几块月饼，硬往李燕芳和高蕾的手里塞。徒弟高蕾被这突如其来的一幕弄得有点不知所措。师傅李燕芳赶忙谢绝了阿姨。

“居民都很理解我们的工作，大爷大妈拿吃的给我们，特别热情，也感激我们，总觉得过节让咱们过去修灯挺过意不去的，其实这就是我们的职责。”李燕芳说。

小区灯修好后，李燕芳和徒弟高蕾继续赶往下一个检修的地点。此时，月以当空，皎洁的月光映衬着师徒俩的脸颊……



中秋节中午服务了70桌家庭聚餐

时间：10月4日
地点：蜀国演义酒楼黄寺店
人物：大厅餐饮服务主管程春燕

“今年来过中秋节的客人比往年似乎更多，基本没有闲下来的时候，估计一个中午我在大厅服务的客人应该超过70桌吧。”如约来到蜀国演义黄寺店的时候，按照酒楼的工作流程，程春燕应该和同事们做完了开餐准备，等待前来吃晚餐的顾客。当记者来到酒楼的时候发现，大厅里已经有三桌顾客正在用餐，原来程春燕和同事们早就忙碌上了。

今年的国庆、中秋双节集中，正是家庭、朋友聚餐的黄金时期，“大家都休息的时候是我们最忙碌的时候。”虽然酒楼早早就进行了安排，但在营业期间，程春燕和同事们的休息时间都被压缩了，“对客人有求必应”是我们的服务宗旨，虽然各项工作量已经比平时成倍地在增加，但已经在餐饮服务行业工作7年多的程春燕应对起来还是很从容。

和一般的服务员只是摆桌、点菜、上菜不同，程春燕负责这个酒楼大厅所有的服务工作，后厨协调、服务员之间的协调、和前台的沟通、服务员忙碌的时候她需要协助服务员做。在采访中，记者看到她一边协助服务员做好客人的点餐服务，一边将客人的特别需求传到后厨，并不时在几个餐桌间周旋，戴着右耳边的耳麦还在随时和前台以及后厨互动，还要及时发现现场服务不到的区域去帮助服务员“补位”。

“基本上前厅的所有工作都要做，忙起来的时候恨不得自己有八双手才好。”程春燕告诉记者，整个大厅有21张能容纳2-6人的小桌，15张容纳10人的大桌，对于今天这样忙碌的日子，翻台率也非常高，中午大厅的就餐就已经超过了70桌，就餐高峰的时候，服务人员还来不及将上桌的客人的餐具撤走，等待的客人已经在桌子边等待了。虽然已经有分区的服务员，但对于中秋聚餐的顾客来说，“服务人员再多似乎也不够，比如这桌的客人在看菜单，每位顾客的点餐时间不同，另一桌的客人有需求了，可能是催菜品，也可能是有别的需要，就需要及时地协调到。”对于今天这样忙碌的日子，程春燕最担心的就是不能及时服务到每名客人，因为就算所有的服务人员都跟上，但可能还是不能及时服务到所有的客人，此时也特别希望能够得到他们的谅解。

“15桌客人的全家福，不放鸡精和味精”……在收到服务员传到的信息后，程春燕及时地和后厨进行了沟通，随着大厅顾客的增加，程春燕和同事们更加忙碌起来，按照对往年假期的预测，她和同事们至少要忙碌到晚上十点。

(下转第5版)