

新春走基层

线索征集邮箱: ldwbwy@126.com

浓浓的年味 暖暖的守护

□本报记者 孙艳 宗晓畅 周美玉 马超 余翠平 任洁 盛丽 彭程 文摄

春节是中国的传统节日,当大家阖家团聚、举杯庆祝时,有这样一群人,他们放弃与家人团聚、放弃休息,坚守在工作岗位上,为群众安全、欢乐过节保驾护航。保平安、保健康、保生产、保畅通,他们舍弃“小团聚”守护“大团圆”,用奉献守望千家万户的幸福安康,用坚守保障社会的平稳运转,用坚守书写最美“敬业福”,暖暖地守护着这浓浓的年味。



曹付强 北京大兴国际机场的士职工之家负责人

除夕陪“的哥”暖心过年

“饺子出锅喽!”“师傅们吃饺子啦!”……1月28日,除夕夜,北京大兴国际机场的士职工之家,正在场站等位的司机师傅们围坐在一起吃上了热气腾腾的饺子。

的士司机师傅们边吃边聊,曹付强和3名工作人员像“娘家人”一样,嘘寒问暖,每进来一位师傅,就赶快张罗趁热吃饺子。在这欢乐祥和的氛围里,师傅们高兴地说:“职工之家真用心,大家伙热热闹闹过大年!”

为了让坚守岗位、默默奉献的的士司机师傅们也能感受到节日的温暖与欢乐,“的士之家”精心策划了写“福”字、投壶游戏、观影等一系列丰富多彩的活动,让每一位走进“的士之家”的司机师傅都能感受到春节的喜悦和温暖。

“大过年的,小曹他们四个人为了让我们过好节,保障好运营,也在坚守岗位,真是让我们感动。”的士司机吴国占师傅告诉记者,“的士之家”春节期间正常开放,还准备了丰富多彩的活动,工作人员全员上岗,这份用心用情,不但是对的司机的认可和尊重,更温暖了大家的心,让的士司机感受到了家一样的归属感。

记者了解到,为了保障的士司机落脚有去处,“的士之家”全年无休。自2019年9月底“的士之家”正式运营以来,曹付强在内的4名工作人员就开启了365天、天天有人值守的模式。“听说要有春节在岗的的士司机提供服务,大家今天都来了,没有人因为少休假期计较。”

“的士之家”里上演着一个充满爱与希望的春节活动,曹付强和3名工作人员真心希望成为每一位的士司机师傅的坚强后盾,用实际行动为他们送去温暖与关怀。“祝愿所有坚守岗位是的士司机师傅们春节快乐,新的一年,路路畅通,平安吉祥!”

陈敏瑞 北京急救中心调度组长

守护“生命热线”畅通

在北京急救中心调度指挥大厅内,电话铃声不时响起,调度组长陈敏瑞医生紧盯电脑屏幕,高效处置各类信息。阖家团圆的除夕当天,她和同事们依然坚守岗位,保障北京120“生命热线”畅通无阻。

“除日常受理120呼叫电话、调派救护车外,作为调度组长,我还需要处理一些突发事件,负责统计和上报信息。另外,还要为急救车组和医院之间建立起救治‘绿色通道’,使急危重症患者尽早得到救治。”陈敏瑞介绍,春节期间,她的主要工作任务还包括时刻关注天气变化,如遇极端天气立即采取应对措施;密切关注北京“七站两场”等人员密集场所的春运安全情况,提醒在岗的车组人员注意个人防护,避免感染呼吸道传染病等。“我们采取四班二运转工作方式,24小时守护这条‘生命热线’,要求10秒钟内接听呼救电话,快速明确患者需求,受理后立刻调派就近车辆,整个流程要在1分钟内完成。”

120调度医生是院前急救全流程的“第一棒”,发挥着重要的桥梁纽带作用,不但要以专业素养沉着冷静地应对电话另一端患者的急切求助,还要争分夺秒地精准派车,为院前急救人员赢得时间。“在急救车赶往患者所在地期间,在条件允许下,我们会通过视频画面观察患者病情的变化,并精准指导患者及家属开展自救和互救。”陈敏瑞说,通过这种视频在线交互医学指导,有效地解决了现场施救者“不会救、不敢救、施救动作不规范”的难题,在抢救心搏骤停、气道梗阻、小儿高热惊厥等患者时均有成功案例。调度指挥智能化水平的提升,也对调度员的专业技能提出了更高要求。2023年,陈敏瑞荣获第七届全国急救技能大赛调度组个人全能奖。“2025年,我的目标是持续强化本领,为调度指挥智能化建设方面建言献策。”她说。

工作16年来,陈敏瑞几乎每个春节都是在岗位上度过。“家人对我都非常理解、支持。我最大的新年心愿,是希望亲友和广大市民能够身体健康、平安喜乐!”

赵颖 天坛公园祈年殿票务班班长

在北京中轴线服务游客

春节期间,大批来自全国各地及国外的游客来到北京参观旅游,作为世界文化遗产地、北京中轴线上的遗产点之一,天坛公园成为热门打卡地。

大年初一早上不到8点,祈年殿票务班班长赵颖就到岗位了。“您好,请提前做好身份证或购票二维码。”“请拿好行李箱这边走,小心脚下。”……在祈年殿北门验票处,赵颖和班组成员为市民游客提供暖心服务,送上新春祝福。

赵颖在天坛公园工作已有20多年的时间,一路走来,讲解员、验票员等岗位她都担任过。“春节期间,我们排班情况根据游客量制定,在游客量比较大的时段,重点安排人员进行值守。除夕、初六、初七这3天,游客量会稍小一些,我们安排这3天轮休,但也是保持随时到岗的状态。”她告诉记者。

春节期间,天坛公园的游客量是平日的4到5倍,票务班近50名职工全部奋战在一线。针对大客流情况,赵颖带领班组人员对工作流程进行调整,打开全部闸机通道,岗位前置、关口前移,工作人员站在前端为游客提供验票服务。“这样可以大大减少验票时间和排队时长。”她说。此外,班组成员提前到岗,根据游客量提前开门,让游客早点进入祈年殿参观。虽然闭馆时间是17点整,但是也会依据游客量进行延时服务,保证每一位购票的游客都能参观祈年殿。

作为票务班班长,除了查验票工作,赵颖还要检查岗位交接记录和文物巡查记录,在祈年殿3个门之间来回巡视,随时支援。此外,看到哪个门排队游客比较多,她会协调采取分流措施。

春节期间,京城气温较低,赵颖和同事们身上都贴着暖宝宝,天气虽冷,服务热情依然不减。“天坛不只是中国的象征、北京的地标,同时也是世界文化遗产,我们在这里工作深感责任重大,同时也觉得非常自豪,要尽所能服务好每一位市民游客。”赵颖说。

刘江涛 中铁六局电务公司维管分公司杭锦后旗车间副主任

放弃回家团圆 保铁路设备稳定运行

“大家分成两个作业小组,分别对查干德日斯站场内的5组道岔转辙设备进行巡查和适应性调整,一定要仔细查看、精检细修,确保电务设备安全稳定,全力保障春运安全。”大年初一的早晨,中铁六局电务公司维管分公司杭锦后旗车间副主任刘江涛吃完饺子后,便召集班组成员,明确了在道岔检修作业中需要注意的关键细节。

杭锦后旗车间位于内蒙古自治区巴彦淖尔市,管辖线路遥远,交通不便,维管人员要提前两小时出发,乘坐轨道车出行120多公里,才能到达查干德日斯车站。途中,大家侃侃而谈,刘江涛说:“虽然今年过年不能回家,但是项目部准备了丰富的节日活动,为大家送年货,组织大家包饺子、吃年夜饭、看春晚,让我感受到了‘家’一样的温暖。”

“命令已下,可以上道。”到达站场后,对讲机里传来调度命令声,刘江涛身着黄色反光作业服,身背沉重的检修工具包,根据工作计划迅速行动。此时,室外温度近零下20℃,毫无遮挡的站场寒风凛冽,他沿着铁道线一个个排查道岔表示缺口、尖轨密贴、设备箱盒密封状态等情况,一会儿停下脚步俯身查看设备运行状况,一会儿又起身拿起工具包快速前进。

“道岔表示缺口必须达标,如果缺口变化需要调整,首先要扳动道岔,动态判断变化原因。调整必须精准,不能凭借目测和经验去调整,一定要用秘贴检查片去验证……”刘江涛快速行走道岔口,边检查边和身边的新员工讲解着技术规范,以便早日掌握业务技能,提升应急处置能力。

随着最后一组道岔检查完毕,杭锦后旗车间信号工区当天的巡检作业任务也圆满结束。“虽然节日期间不能回家陪伴家人,心里多少有些遗憾,但看着设备稳定运行,想到能送旅客们安全地回家过年,就觉得一切都是值得的。”刘江涛望着长长的铁路线,话语充满着坚定与自豪。

王续林 戎威远安全服务集团14路公交乘务管理员

安保岗位上过大年

大年初二凌晨4点半,戎威远安全服务集团14路公交乘务管理员王续林准时起床。春节期间天气骤然降温,寒气逼人,他简单洗漱后,就出发了。早上5点,他已经到达14路公交车上,开始了一天的安保执勤工作。

“乘客你好,严禁携带易燃易爆等危险品乘车。”“大家扶稳坐好,别摔着了。”“车上人多,阿姨,您慢点儿。”“麻烦了,哪位乘客可以帮老人孩子让个座?谢谢了。”……这样的话语,王续林每天都要重复无数遍。

上午11点,一辆小轿车抢道并线,王续林所在的公交驾驶员紧急踩了刹车,一位站在公交车里的女乘客不慎摔倒,王续林立即上前将女乘客扶起来:“您怎么样?是否需要靠边停车,去医院就诊?”王续林关心地说道。“我没事。谢谢你,小伙子。”女乘客感谢的话语让王续林紧张的脸上有了笑意。

很快公交驾驶员靠边停好车,再三确认女乘客确实没有受伤后,公交车重新行驶了,王续林紧张的情绪也舒缓了。“作为一名乘务管理员,车上所有乘客的安危都是我的职责,发生任何突发情况,我都要第一时间进行恰当处置,确保乘客安全有序的乘车。”王续林告诉记者,乘客上车前,他会特别关注老弱病残孕等群体,及时搀扶一把,尽量为他们找位子坐下;乘车过程中,会提醒乘客扶稳坐好。同时关注车上乘客动态,对于有异常的乘客进行重点关注,一旦发生任何情况,他都会第一时间进行处理。

王续林做乘务管理员已有5年。这5年的春节,他都是在岗位上度过的。他老家在河南驻马店,每年春节,他都会很牵挂家人。下班后,他会和同事们一起热热闹闹地庆祝春节,也会和父母打视频电话,当视频电话打通后,他都会特别用心地跟视频里的父母家人说一声:“过年好,别牵挂我,我很好。”

“能够为守护一方平安出一份力,虽然辛苦些,我觉得也挺有成就感的。”王续林朴实的话语里道出了广大保安员最朴素的心声。

裴媛媛 中国科技馆展览教育中心展厅管理组组长

“感谢家人理解,让我安心在岗过年”

大年初三17点30分,随着一天忙碌工作的结束,中国科技馆展览教育中心展厅管理组组长裴媛媛的微信步数定格在14609步,相当于走了10.1公里,这一数字如实地映射出她辛勤的工作轨迹。

自2000年工作以来,裴媛媛已在岗位上度过了25个春节。这位土生土长的北京人说话快言快语,做事雷厉风行,凭借多年的优异表现,从一名讲解员成长为展厅管理人员。如今,裴媛媛带领着130余人的团队,负责各楼层全部展厅的有序运营,致力于为观众提供优质服务,确保每个细节都达到最高标准。

今年春节,中国科技馆从大年初三起对外开放,裴媛媛在节前排班时优先安排外地员工回家过年,自己习惯地选择初三到初五上岗。工作以来没有在家度过过一个完整的春节,她的父母早已习惯,对女儿的选择非常支持。“感谢家人的理解,让我得以安心工作。”

春节在岗期间,展厅的每个区域,裴媛媛每天至少巡视一遍,检查安全和员工在岗状态。“有些问题在办公室看不到,必须深入现场实际查看。馆里要求所有工作人员要为每一位观众提供优质热情的服务,尤其是节日期间,我们要保证各项工作落实到位,确保服务质量不打折扣。”

初三下午,展厅内突然传来争吵声,两个小朋友因体验展品时间问题发生争执吵至动手起事。正在巡视的裴媛媛迅速赶到现场,温和地询问原委后,将两个孩子带至一旁轻声细语地劝解,“大过年的,咱们和和气气,开开心心地一起玩,好吗?你让一步,他也让一步,小事化了,友谊更长。”在她的耐心开解下,两个孩子相视而笑,握手言和。

“观众的满意,就是对我们最好的褒奖。”工作进入第25个年头,裴媛媛的干劲更足了,爱岗敬业的品质早已融入血脉中,化作她奋斗前行的最佳驱动力。

徐丽华 北京图书大厦第一销售部经理

暖心服务伴读者 书香中过文化大年

大年初三上午9点,位于西单是北京图书大厦还没有开始正式营业,第一销售部经理徐丽华已经抵达工作岗位。她如往常一样走进办公室,开始查看前一天的图书销售和客流情况,为新一天的运营做好准备。

不知不觉中,来到了9点半,部门早间会开始了。“今天是大年初三,先给大家拜个晚年。下面,我简要说一下今天的工作内容。”徐丽华简明扼要地提示着。会议结束后,部门员工开始坚守在各自的岗位上。

10点,北京图书大厦迎来了当天的第一批读者。巡视楼面时,会随手摆放整理图书;遇到读者咨询图书位置,会热情帮助查找;观察书籍、文创产品数量,细心记录、提示补货……徐丽华不停歇地穿梭于书架、书台中,服务着、忙碌着。

徐丽华所在的第一销售部现有员工29名,主要负责一层和二层。“我们负责销售的图书种类不少,有主题图书、经济、法律、文学、精品图书等近10万种图书。”对于部门销售的图书,她如数家珍。“今年是我从事图书销售工作的第28年。”作为一位有着丰富经验的图书销售人员,徐丽华很有感慨,“看似简单的图书销售,要想做好也不简单。我们要手勤、眼勤、嘴勤,要注意观察图书销售情况,要注意收集读者的反馈,要了解图书市场的动态。”

除去掌握丰富的图书销售知识,徐丽华还总结出做一个出色的图书销售还要用心用情为读者服务。“近几年,北京图书大厦都会在除夕这天延长营业时间到24点,这就是我们用心用情服务读者的体现。”这个除夕,她也是在大厦和读者一起度过的,“我们给读者煮了热腾腾的饺子,还在一层大厅播放了央视春节晚会。读者们都为我们的贴心服务点赞呢。”

28年中,徐丽华从一名图书销售工作者成长为一名图书部门经理,“我会继续坚守在图书销售的岗位上,服务好部门员工、服务好读者。”

王友妮 北京西站值班站长

站好最后一年岗 温暖旅客出行路

“您好!您在车站哪个安检口丢失了身份证?具体时间是?”在北京西站二层候车大厅12306服务台的办公区内,北京西站值班站长王友妮边接听旅客的求助电话边进行登记。

“12306服务台分为办公区和旅客接待区两个部分。在办公区内,工作人员主要负责处理重点工单和遗失品等,以及汇集旅客的投诉、建议和表扬等信息。”王友妮边翻看12306转来的预约单边说,春运期间客流量大,我们的日均接单量大约在150至160单,比平时翻了将近一倍。随后,王友妮又来到服务台前,耐心地为前来咨询的旅客答疑解惑。“我们采取‘四班倒’工作制,确保24小时有人值守。对于需要轮椅、担架、接站等重点旅客,会逐个打电话与其确认时间、地点及具体需求,之后再转到站内相对应的部门,以便顺利完成对接。”王友妮说。

2025年是王友妮服务春运的第29个年头,明年她即将退休。29年来,她见证着客流如织、车流穿梭,也亲历了铁路服务不断升级。“春运期间,那些在服务台解答旅客问询、处理突发状况的情景,都成为我职业生涯宝贵的回忆。”王友妮介绍,今年春运,为保障旅客便捷温馨出行,北京西站升级改造了儿童娱乐区、敬老候车区、轮椅候车区、便捷换乘区四个功能服务区,同时对军人候车区和软席候车区进行了完善。在车站北二楼大厅西侧增设了1处充电区,并配备座椅,满足旅客为电子设备充电的需求。

2025年春运是春节成功申遗后的首个春运。记者看到,北京西站候车大厅内布设了大红灯笼和拍照背景墙,年味十足。车站持续提升旅客出行体验,为洗手池加装暖水宝,在每个开水机旁边配备小桌板,在036候车室内配备小餐桌。

“这是我退休前的最后一个春运,与旅客打交道多年,有付出更有收获。”王友妮坦言,“看着身边的年轻同事日渐成熟、恪尽职守,很令我欣慰。希望他们肯青葱活力注入客运服务中,担当起推动铁路高质量发展重任。”