

用坚守绘就“双节”平安祥和画卷

□本报记者 宗晓畅 刘欣欣 孙艳 盛丽 王路曼 边磊 余翠平 通讯员 刘若梦 文/摄

2025年国庆中秋“双节”8天假期，激发了市民阖家欢聚、文旅消费的热情。行走京华大地，人潮涌动，车流如织，节日氛围浓厚，“假日经济”活力十足。市民在乐享良辰美景、共享团圆温暖时，首都各行各业的劳动者为保障城市正常运转依然坚守工作岗位，用实干让生活的图景更美。近日，本报记者走进博物馆、景区、车站、餐厅、商超等，记录他们这个假日里的奋斗故事。

中国铁路北京局集团有限公司北京房建公寓段丰台行车公寓叫班员杨轩：

**当好乘务人员“叫醒员”
守护旅客归家团圆路**



北京大鸭梨餐饮有限责任公司总厨王新伟：

**厨房前厅两头忙
只为顾客吃得香**



北京野生动物园公共服务部客服经理张丽颖：

**用“热度”与“速度”
传递温暖服务**



北京艺术博物馆社教部工作人员芦冉：

**用贴心服务
带给观众欢乐时光**



密云印象云溪民宿管家冯思佳：

**把“宾至如归”融入
每一处服务细节里**



顺义区胜利街道太平社区环保工作者曹溯：

**积极倡导社区居民
环保过“双节”**



悠惠万家（鑫龙店）店长李艳春：

**服务细节做到位
守护市民“菜篮子”**



北京花乡保安公司驻世界公园安保队队长于刚：

**假日期间坚守岗位
做好安保服务**



“师傅您好，您值乘的G601次列车将于5点46分发车，现在叫班，听到请回答。”中秋节清晨，丰台行车公寓叫班室里的电脑系统提示音准时响起。杨轩熟练地按下呼叫键，温柔、清晰的声音透过叫班机传出：“G601次列车已叫班，师傅听到请回答……”

2022年，丰台行车公寓与北京丰台站同步开通运营，是全路重要的乘务人员保障枢纽，负责10个铁路局乘务人员的食宿服务。这里全年无休，每年接待乘务人员达14万余人次。43岁的杨轩是公寓里的一名叫班员，在这个被大家俗称为“叫醒员”的岗位坚守了十余年。从办理入住手续到叫醒休息中的乘务员，从确认出乘状态到提醒注意事项，她的工作就像精密的时钟齿轮环环相扣，确保每位乘务人员准时踏上值乘之路。

“请师傅‘刷脸’退宿，祝您一路顺风！”杨轩刚结束一轮叫班，又转身接待退宿的乘务员。她接过乘务员递来的钥匙和饭卡，仔细核对信息后，微笑着与对方道别。看似简单的对话，她每天要重复上百次，却始终保持耐心和热情。

杨轩的大脑里仿佛装着一本“活的列车时刻表”，每趟列车的车次、运行区间、到发时间、叫班节点她都记得分毫不差。

今年国庆中秋假期，北京丰台站新增了多趟临时客车，行车公寓的接待压力大了不少。叫班员实行24小时轮班制，两人一组连轴转。杨轩和同事周博文中秋时节前一天早上8点接班，至中秋节当天早上8点才能下班。当天最晚到达的车次是在凌晨1点40分。“夜里我们分工，一个人盯零点到3点，另一个盯3点到6点，互相配合、坚持值守。”叫班员的身影，就像公寓里永不熄灭的指示灯，守护着乘务人员准时出乘和广大旅客的团圆路。

“清晨7点半到店为职工准备早餐，上午10点50分迎第一波客流，深夜12点查完水电才下班。”这个国庆中秋假期，北京大鸭梨餐饮有限责任公司总厨王新伟的日程比往常更满。

作为餐饮人，节假日是一场“硬仗”。王新伟告诉记者，国庆中秋假期期间门店客流翻倍，职工劳动量达平日三倍。他的每一天从做好职工保障开始。7点半到店，他亲自熬上小米粥、棒础粥，再拌上清爽的小凉菜，蒸好花卷、炸好小油条。等职工8点到岗，就能吃上热乎早餐。

“职工需要后方保障，吃好了才有力气干活。”这是他常挂在嘴边的话。午餐和晚餐，他还会亲自下厨做职工餐，四菜一汤的标准不打折扣：炖鱼块烧豆腐、鸡块烧土豆、大碗花菜，再配个清淡时蔬，40多人的饭菜，他一人掌勺也绝不含糊。

客流高峰期从上午10点多持续到14点，他全程守在一线。凉菜房里，他盯着装盘标准和食材新鲜度，确保头菜清爽上桌；烤鸭档口，他反复叮嘱“现烤现片”，连烤饼的温度都要查；热菜区，他盯着上菜顺序。“先上鱼虾内这些大菜，再上素菜主食，不能乱了顾客的用餐习惯。”遇到顾客多，职工中午下不了班，他还会把提前准备好的小零食送到岗位上，给职工加油补充体力。

到了晚上，送走最后一波顾客已近22点半，他又带领职工备次日食材：择菜、清洗、切配，忙完再逐一检查收档卫生、原材料储存，确认水电煤气全关好，到家时往往已是深夜12点。

“别人放假游玩、家庭聚会、朋友聚餐期间，是我们餐饮人最忙碌的时刻。”王新伟说，看着职工吃着热乎饭干劲十足，顾客尝着自己研发的菜露出笑脸，就是他坚守的最大动力。

今年国庆中秋假期，北京野生动物园游人如织，处处洋溢着节日的欢乐。作为北京亲子游的热门景点，国庆中秋假期园区日均接待游客量较平日提升了近三倍。为了让游客有舒适的游园体验，园区里的“小黄衣团队”化作最美的风景线，用“热度”与“速度”传递温暖服务，为游客们的欢乐之旅保驾护航。

10月1日早上7:20，北京野生动物园客服中心全体工作人员准时到岗，卫生是否达标、行李寄存准备、备足物资……在客服经理张丽颖的带领下，这支身着黄色工装的“小黄衣团队”各司其职做好开园前准备，以饱满的状态欢迎游客到来。

张丽颖说：“客服中心的工作就像园区的‘大管家’，从解答门票政策、开放时间、游览路线等基本问题，到提供童车、轮椅租赁以及行李寄存等便利服务，每天要处理大量来自游客的咨询和求助。遇到突发情况时，客服中心还提供寻人启事、失物招领、医疗协助等应急服务，确保游客安全、便利游园。”

这不，突发情况来了！客服中心接到游客的紧急求助电话，该游客在自驾过程中，车辆不慎发生剐蹭，导致倒车镜片脱落，心急如焚的游客希望园区工作人员能要及时指导的学员的讲解。芦冉不是这次课程的主讲老师，但是负责辅助工作的她在活动期间的工作也很重要。

随着鹅卵石立制作准备，木工坊中呈现着一片热闹的场面。“老师，我这么做对吗？”眼观六路、耳听八方，芦冉发现需要指导的学员，就及时上前给予帮助。

“密云印象云溪民宿管家工作”跟游客们熟络起来。抵达提前定好的印象云溪小院，入住办理没有繁琐的流程，不过“一杯热茶的功夫”。冯思佳将房卡和欢迎果盘递予客人，细细叮嘱：“我是您这几天的专属管家，不管是想加床被，还是想问周边旅游线路，随时找我就行。”

“管家的工作很细致，从接触游客的第一面开始，就要以最饱满的热情，给予最贴心的服务。”冯思佳告诉记者，去年，学习酒店管理专业的她大学毕业，选择回到了家乡密云，从事乡村民宿酒店管理工作。“密云文旅事业发展正旺，平台好，民宿管家工作又跟我所学专业对口，我也想在家乡大干一番事业。”冯思佳说，她的职业选择与规划，是顺畅地把理想照进现实，在密云印象云溪民宿，她找到了自己的热爱与价值。

早上8点，距离开放还有一个小时，北京艺术博物馆社教部工作人员芦冉已经到岗。她简单地整理了办公桌上的资料后，迅速进入工作状态。

“喂，请问今天开馆时间是几点？”“您好，现在馆里的展览有哪些？”“我想要的那款冰箱贴还有吗？”办公室内的电话响起，接听观众咨询电话、回复相关问题

是芦冉平日工作的重要内容之一。国庆中秋假期中，她在电话线这端，用耐心和扎实的知识储备，带给观众满意的解答。

时而打人的咨询电话，并没有打断芦冉的节奏。利用空隙时间，她还在为上午的社教活动提前熟悉资料。上午10点，北京艺术博物馆国庆公益劳动在馆内木工坊开课。这次课程的主题是制作鹅卵石立作。

“鹅卵石立作”围坐在木桌旁的“学员们”仔细地听着老师的讲解。芦冉不是这次课程的主讲老师，但是负责辅助工作的她在活动期间的工作也很重要。

随着鹅卵石立作制作准备，木工坊中呈现着一片热闹的场面。“老师，我这么做对吗？”眼观六路、耳听八方，芦冉发现需要指导的学员，就及时上前给予帮助。

“密云印象云溪民宿管家工作”跟游客们熟络起来。抵达提前定好的印象云溪小院，入住办理没有繁琐的流程，不过“一杯热茶的功夫”。冯思佳将房卡和欢迎果盘递予客人，细细叮嘱：“我是您这几天的专属管家，不管是想加床被，还是想问周边旅游线路，随时找我就行。”

“管家的工作很细致，从接触游客的第一面开始，就要以最饱满的热情，给予最贴心的服务。”冯思佳告诉记者，去年，学习酒店管理专业的她大学毕业，选择回到了家乡密云，从事乡村民宿酒店管理工作。“密云文旅事业发展正旺，平台好，民宿管家工作又跟我所学专业对口，我也想在家乡大干一番事业。”冯思佳说，她的职业选择与规划，是顺畅地把理想照进现实，在密云印象云溪民宿，她找到了自己的热爱与价值。

陪着客人乘摆渡车前往印象餐区，推荐密云水库鱼不同烹饪方法的各个风味，介绍户外餐区非遗漏粉体验项目……冯思佳专业又热情的服务，与密云印象云溪民宿“家”的烟火气相辅相成。

今年国庆中秋假期，当大多数人沉浸在休闲出游、阖家团圆的喜悦中时，商超零售行业的工作人员又迎来了繁忙的时段。在悠惠万家（鑫龙店）超市，门口悬挂的五星红旗迎风招展，成为节日里一道亮眼的风景线。

曹溯（右）

“阿姨，您今天这垃圾分类得清清楚楚，可太厉害了。”在顺义区胜利街道太平社区，零售行业的工作人员又迎来了繁忙的时段。在悠惠万家（鑫龙店）超市，门口悬挂的五星红旗迎风招展，成为节日里一道亮眼的风景线。

今年国庆中秋假期，当大多数人沉浸在休闲出游、阖家团圆的喜悦中时，商超零售行业的工作人员又迎来了繁忙的时段。在悠惠万家（鑫龙店）超市，门口悬挂的五星红旗迎风招展，成为节日里一道亮眼的风景线。

今年国庆中秋假期，当大多数人沉浸在休闲出游、阖家团圆的喜悦中时，商超零售行业的工作人员又迎来了繁忙的时段。在悠惠万家（鑫龙店）超市，门口悬挂的五星红旗迎风招展，成为节日里一道亮眼的风景线。