

# 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间公寓叫班员杨轩：

当好乘务人员“叫醒员”  
守护旅客归家团圆路



“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，丰台行车间公寓叫班室里的电脑系统提示音准时响起。杨轩熟练地按下一呼叫键，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，丰台行车间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’退寓，祝您一路顺风！”杨轩刚结束一轮叫班，又转身接待退寓的乘务员。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，却始终保持着耐心和热情。

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，行车间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。

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



“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表比往常更满。

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。他的一天从做好职工保障开始。7点半到店，他亲手熬上小米粥、棒碴粥，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”，连鸭饼的温度都要查；热菜区，他盯着上菜顺序。“先上鱼虾肉这些大菜，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。

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



张丽颖（左）

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民服务，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帮忙寻找镜片。接到求助后，张丽颖迅速行动，立即联系动物管理部的相关管理人员，并协调人手赶赴现场。在各部门的紧密协作下，大家齐心协力，以最快速度成功找回镜片，帮助游客安全驶离园区。

国庆中秋期间，客服中心的工作强度呈指数级增长，但团队成员之间的默契配合与温暖互助成为克服困难的强大动力。下午4点，大家因长时间连续处理咨询，声音已经沙哑。此时，一位细心的同事为大家精心制作了蜂蜜茶。这份无声的关怀，润进心田，是凝聚也是温暖，为客服中心的服务注入温度。

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



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。

时而打入的咨询电话，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活动在馆内木工坊开课。这次课程的主题是制作鸣吻书立。

“鸣吻经常出现在我国古代建筑的屋脊两端……”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。

随着鸣吻书立制作开始，木工坊中呈现出一片热闹的场面。“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。

清新的空气、穿梭树间的小鸟、嬉戏的猫咪……坐落于明清古刹万寿寺内的北京艺术博物馆藏有文物十二万余件。结合藏品优势，该馆推出各种展览，吸引了众多观众参观。参观中，热心的观众还会在展厅反馈单上写下自己的建议。芦冉会将这些单据定期整理，详细了解内容以提升服务质量。

“能帮助到观众，让他们近距离感受到文物的魅力，我就很快乐。”这个假期，来到北京艺术博物馆参观的观众数量很多。大家品味文物的背后，是像芦冉一样“艺博人”的辛苦付出，他们用贴心的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



国庆中秋假期首日清晨，密云山间的薄雾还裹着几分凉意。密云印象云溪民宿的管家冯思佳已乘坐店内摆渡车提前抵达黑山寺火车站出口。红色的国庆灯笼在车站旁随风轻晃，她拢了拢外套，迎接远道而来的客人，想让每一位游客刚踏上这片土地，就能感受到“家”的暖意。

“咱们云溪民宿所在的尖岩村是密云水库的整建移民村，一村一品的特色美食就是栗子宴，您看路边上这些种的都是油栗，现在正是收获季。”接上一家五口游客，冯思佳一边介绍当地特色，一边迅速跟游客们熟络起来。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、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厅，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”的烟火气相辅相融。

冯思佳笑着对记者说，身为一名民宿管家，她希望游客的每一次假期出行，都能成为一场有温度的“回家”。于是，把“宾至如归”融入到每处服务细节里，就是她最朴素追求。

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”



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环保工作者曹溯假期值班的日子，她早早地来到社区的垃圾桶前，一边监督居民垃圾分类情况，一边不忘称赞做得好的居民，积极倡导环保过“双节”的绿色生活理念。

作为一名社区环保工作者，曹溯熟悉专业环保知识，更将环保理念和健康生活方式融入到日常工作当中。假期中，太平社区居委会主办的“迎中秋、庆国庆，社区分类谱新篇”主题活动在社区新时代文明实践站举行，曹溯带领30余名居民参与其中。

“活动的核心环节围绕‘旧瓶’展开，让可回收物焕发多重价值。”曹溯告诉记者，旧瓶回收兑换环节采用“旧物换实用”的模式，居民可将家中空瓶兑换为环保垃圾袋等实用物资。这一形式让居民真切触摸到垃圾分类的实际价值，潜移默化中培养“可回收物不浪费”的习惯，推动环保理念融入日常生活点滴。

此外，“瓶”添生机，扮靓家园环节创新性地将“可回收物再利用”与“绿色种植”结合。居民亲手将空瓶改造为花盆，栽种绿萝幼苗，在动手实践中感受垃圾分类的创意价值。曹溯笑着说：“改造后的绿植不仅为居民家庭增添一抹绿意、美化居住环境，更传递出‘低碳环保、热爱生活’的理念，为国庆中秋佳节注入独特的‘绿色生机’。”

活动最后，工作人员向广大居民发出“环保过双节”的倡议，得到大家的热烈响应。曹溯说，此次活动以“趣味实践”打破居民对“垃圾分类枯燥”的刻板印象。通过旧瓶兑换、手工改造等互动形式，居民在轻松氛围中掌握可回收物分类与再利用技巧，让“绿色环保”成为国庆中秋假期的新潮流。

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”



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，成为节日里一道亮丽的风景线。

“‘双节’期间，我们不仅要营造浓厚的节日氛围，更要把服务细节做到位。”店长李艳春介绍，为给顾客创造良好的购物环境，超市每日加强卫生清扫，重点清理货架底部、收银台角落等卫生死角，同时全面排查消防设施，确保灭火器、应急通道等符合安全标准。在应急值守方面，超市实行店长带班24小时在岗制度，将纪律红线与安全生产紧密结合，杜绝脱岗现象。“我们明确了信息报送时限，电话反馈需在10分钟内，书面报告1小时内完成，详细进展报告2小时内提交，且每30分钟续报最新情况，确保突发事件能快速妥善处理。”

李艳春说：“我们全员用责任与担当诠释‘国庆我在岗’的意义。”和平时一样，超市保持7:30至20:30的营业时间。为平衡职工的工作与休假需求，李艳春提前制定排班计划，将职工分为三组实行全天轮班制，做到“人人有责、各负其责”。李艳春要求职工每日逐一点清商品生产日期、包装完整性，对临期商品及时下架处理；对于供货商提供的商品，必须查验编号、合格标志等信息，确认无误后方可上架。

此外，李艳春还注重规范联营商户经营行为，要求全体职工坚守“童叟无欺、礼貌待人、顾客至上”原则，主动引导顾客理性消费。针对行动不便或购物量较大的顾客，超市提供上门送货服务；同时，她会定期收集顾客建议与批评，不断优化购物体验。“我们希望每位顾客都能乘兴而来、满意而归，愿意再次选择我们超市。”

北京花乡保安公司驻世界公园安保队长于刚：

假日期间坚守岗位  
做好安保服务



于刚（左）

“您好，请问艺术剧场怎么走？打铁花水上舞台在哪里？”……国庆中秋假期，每天都有游客不停地询问路线，北京花乡保安公司驻世界公园安保队长于刚总会尽心为游客指出最近的路线。

今年43岁的于刚老家在河北沧州，他从事安保工作已十余年。“今年‘双节’期间，世界公园有游园灯会，每天游客很多。保安员每天执勤8小时，两班倒，我作为队长，需要时刻盯守，确保安全保障到位，所以格外忙碌。”于刚说，“双节”期间，每天上午8点前他到岗，对园区所有人员、彩灯密集地方尽可能多设置安保岗位，每天不定时对园区重要点位进行巡逻，还要为游客提供咨询服务，此外，也要应急处置一些突发状况，比如游客丢失物品，游客和孩子走散，都要第一时间帮游客找到。

10月4日晚上，世界公园有精彩的打铁花表演，演出结束后，一位妈妈找到了于刚，哽咽地说，她和儿子走散了。于刚马上用对讲机发动园区保安员帮这位妈妈寻找孩子，巡逻车上也广播着失散孩子的名字和信息。经过在园区不间断的寻找，20分钟后，终于找到了这名11岁男孩。原来，孩子的电话手表没电了，由于太着急，也没注意广播内容。当于刚把孩子送到妈妈那里时，这位妈妈连连说着“谢谢”，于刚悬着的心也放下了。

整个“双节”期间，由于安保任务重，于刚只能在晚上吃饭的时间，拨通视频通话，跟老家的父母、爱人和孩子们聊聊天。于刚嘱咐老人要注意身体，孩子们要好好好学习、听妈妈的话，几分钟时间，要把所有的关爱都浓缩进去。饭后，他又投入到忙碌的安保工作中。

“我们做好安全保障工作，看着游客们开开心心享受游园的快乐，再辛苦也值得。”于刚说。