

万家欢度佳节时 他们坚守在岗位

编者按

当举国沉浸在欢聚与休憩的氛围中,有这样一群人,他们暂别家人的陪伴,放下出行的计划,坚守在各自的岗位上。他们来自不同行业,有着不同的岗位,但都怀着同样的责任——用自己的“不休息”,换来了社会运转的“不停歇”,换来了更多人的“安心过节”。这些平凡身影的坚守,没有惊天动地的壮举,却如点点微光,汇聚成国庆假期里最温暖的底色,也让“责任”与“担当”有了最生动的注脚。



但海京冒雨维护道路交通秩序。



黄勇和黄鑫森父子俩正在商讨计划。



于菲正在为车辆加油。



王偲正在调试应急发电车上参数。



谢旭阳(左)指导客户办理自助业务。



刘小龙查看车辆受损情况。

交警但海京：坚守岗位确保城市畅通

■文、图/记者 何利

雨中巡检道路、清晨疏导交通、为游客指引方向……国庆假期,53岁的市公安局秩序管理大队大队长但海京,依旧和同事们坚守在工作一线。在他长达31年的职业生涯中,假期值班早已成为习惯。

“我们工作特殊,越是大家放假的时候,越需要我们坚守岗位确保交通畅通。”10月4日下午,但海京出现在武当山旅游经济特区(下称“武当山特区”)善水街路段。由于国庆期间武当山特区游客数量激增,但海京跟另外14名同事一起前往支援。

6点钟起床、7点集合,8点钟准时在武当山特区开始上岗。但海京当天的重点工作路段是武当山特区的太和大道。一大早,不少游客在路边的小吃摊吃早餐,偶尔有人找不到合适的停车位,将车辆停在了马路边。

“国庆期间情况特殊,对于这种路边停车的行为,基本上都是劝离为主,车主们也都非常配合。”但海京和同事的管辖范围从武当一梦大门口,一直到武当山景区大门口,这是国庆期间武当山特区最为忙碌的一段路。

刚刚劝离一辆停放在路边的车辆,一位操着武汉口音的男子便急匆匆走到但海京面前。来人是问路的,因为没找到公共厕所,男子发现了在路边执勤的但海京。“往前走大约100米,右手处有个指示牌,一眼就能看到。”但海京指了指不远处。

“今天早上到目前为止,来找我问路的就有6个人。”但海京介绍,其中有人找公厕,有人因为方向感不强担心走错了路。通过口音和车牌号不难判断,这些人都是来自外地的游客,河南、陕西、山西等省份的游客都有。

但对海京而言,国庆节的忙碌从9月30日便已经开始。9月30日一大早,他7时便准时出现在了江苏路上开始疏导交通,一直到8时30分疏导完毕,他便转入其他工作环节。当日19时30分,他和同事又在阳光晒谷附近开展夜检夜查工作,一直持续到22时结束。

道路施工检查、城区交通设施巡检、危化车辆监控、大货车管控……这些都是但海京的工作日常。最近持续降雨,路面湿滑导致车辆操控难度增加,护栏被刮蹭的事故易发,“10月1日至4日,仅城区护栏被撞、刮蹭的事故就有30余起。”但海京说,每次他都会立刻组织人力,在最短时间内修复受损设施。

“这种节奏,我早都习惯了,这样挺好,每天都非常充实。保障城市的交通畅通,心里还是挺有成就感的。”从10月6日开始,但海京和同事们又开始准备迎接返程高峰。

襄渝线十堰站黄勇黄鑫森：铁路上的“父子兵”

■文、图/记者 冰客 通讯员 赵连斗

9月30日8时接班后,襄渝线十堰站行车控制台前,30多岁的车站值班员黄鑫森手指在信号按钮上快速翻飞,目光如鹰隼般扫过电子屏上跳动的列车进站。身旁两鬓斑白的调车区长黄勇正俯身修改作业计划,铅笔尖在纸上沙沙作响。这对父子是车站最特殊的“双人舞者”,新一天的工作就这样开始。

交接班以及工作期间,父子俩相互称其职务和姓名;父亲在编制调车计划时如排兵布阵,儿子审核方案似棋手复盘。当黄勇提出原计划可能影响接车时,黄鑫森立刻指出三交会(指三趟列车同时进站)期间股道紧张矛盾。最终父亲修改计划——这是他们工作期间上演的“技术性争吵”,背后的宣传标语是“标准化是安全之本,责任心是安全之魂。”

十堰站是襄渝东线上的一等站,日办旅客列车20多对,调车作业60多钩。无论是在站台上迎来送往的客运人员,还是在站场上来来回回奔跑的调车作业人员,都有露脸的机会,可是这对父子俩所在的车站信号楼——被称为车站核心重地的运转室,却是隐藏在幕后的指挥者的工作场所,几乎没有多少人知道他们是做什么工作的。

在日均160多趟列车呼啸而过的十堰站,这对隐身后的父子有着双重身份。父亲黄勇1967年4月出生于郧县(现郧阳区),1986年参军入伍,1989年7月入党,1990年6月进入铁路系统工作,他曾在车站担任制动员、连接员、车号员、统计员、值班员。凭借30余年经验从“蒸汽机车时代”的新手成长为智能调度专家。而儿子黄鑫森1994年6月出生,2011年参军,2014年进入铁路系统工作,2024年7月加入中国共产党,曾经担任十堰车站调车员、助理值班员、值班员,他用电子运统系统(指铁路专业台帐)延续着父亲手写台帐的传统。父亲编制的一批批调车作业计划如同精密齿轮;儿子每小时指挥接发的7趟列车,如同按序穿梭的脉络。

车站调车作业是利用列车运行间隔时间,在到发线与货物线间进行调车钩作业,将到达十堰站的货物车辆送至指定货位组织装卸,再将本站装完的货物车辆送至到发线,编组列车送到客户手中。

当日,十堰站接发客货列车、调车作业、编组列车等工作均按时完成。18时下班后,父子俩脸上都露出了满意的微笑,相互改口叫“爸爸”“儿子”。

父子俩用军人的纪律性和共产党人的本色演绎着铁路人的日常工作。控制台前映出两代人重叠的身影——他们始终如一地按标准化作业,共同织就襄渝线的列车运行安全网络。在国庆假期,他们一如既往地坚守岗位,为列车安全运行默默奉献。

天海集团富强加油站员工：保障节日出行“能源动脉”

■文、图/记者 张婧

10月1日15时许,北京路天海集团富强加油站内,雨丝斜斜掠过亮洁的加油岛,倒映出蓝白相间的加油机轮廓。站内地面被冲刷得一尘不染,便利店的玻璃门擦得透亮,货架上的商品码放得整整齐齐。十多名工作人员在加油、零售、洗车等岗位上各司其职,保障节日出行的“能源动脉”。

“您好,已归零。”每当有车辆进站加油,加油员们总会面带微笑,用清晰温和的声音开启服务。他们熟练地提起油枪,动作干脆利落,透着专业与细致,偶尔和车主闲聊的话语交织在一起——“国庆出门玩啊?路上慢点开”“下雨,您慢走注意安全”……待加油结束,他们再次确认金额,双手递过单据,又不忘提醒一句“请带好随身物品”,而后迅速清理加油位,为下一辆车的到来做好准备。

“今天从早8点到现在,已为441辆车加了油,工作量比平时增加三分之一。”39岁的加油站理员云擦了擦额头的汗说道。今年国庆,她主动放弃休假,连续值班8天。前一晚,她接卸油品到晚上10点多,等回到家时,当天下午从武汉乘高铁回来的孩子早已睡熟;第二天清晨6点半她提前到岗准备,孩子仍在梦中。“服务行业节假日更关键,相信孩子能理解。”常云的话语里藏着歉疚,更透着坚定。

38岁的天海集团零售事业部副部长李曼轩,是来支援该站的“外援”,负责统筹油品与非油品销售工作。原本他和妻子计划带6岁的孩子去西安旅游,却因值班搁置出游计划,“说不委屈是假的,但看到顾客满意驶离、安全出行,就觉得值了。”

收银员于菲今年42岁,爱人长期在外工作。她原打算带孩子回千山看望父母,最终却选择服从安排坚守岗位,只能让孩子暂时独自留在家中,抽空通过视频与孩子联系。

48岁的加油员胡德云提起工作满脸热忱:“顾客一句‘辛苦了’,就够我干劲满满一整天。站内小伙伴都非常团结,站长就像我们的家长,和站里伙伴处得像家人,放假一起干活也开心!”

46岁的设备维修兼保养员黄健将,这个假期把回广西看望父母的计划往后推了推。他不仅要确保全市22座加油站的正常运转,还是该站的“多面手”,调设摄像头、换灯箱灯条样样在行。前天晚上11点半,他刚睡下就接到电话通知1号加油机2号汽油枪拉断阀松动,可能影响供油安全,他迅速穿上衣服起身处理好故障,确保加油站安全经营。

雨还在断断续续地下着,灯光映着忙碌的身影。他们用心日复一日的认真与节日里的坚守,把小小的加油站变成旅途上的“暖心驿站”。

国网十堰东风供电公司王偲：排查故障点亮万家灯火

■文、图/记者 闵波

国庆佳节,万家团圆时,国网十堰东风供电公司检修工区配网运检(抢修)二班班长王偲,带领班组成员穿行于故障现场与深山线路之间。这位“90后”班长,已在抢修一线坚守了13年。

10月5日凌晨3时50分,一阵急促的电话铃声打破了宁静——车城西路一段10千伏线路跳闸,张湾区红卫街道王湾社区枫尚城小区一带用电受到影响。“故障就是命令!”王偲带着同事冲进夜色。

山路湿滑,雨幕朦胧,他们打着手电,深一脚浅一脚地巡线排查。“大家注意脚下,重点排查树木茂密区段!”王偲一边提醒同事,一边仔细检查每一基杆塔、每一段线路。两个多小时后,原因确定:连续阴雨导致土壤松软,树木倒伏影响电缆正常运行。

“用户等不起!必须尽快恢复供电!”作为现场指挥,王偲当机立断,启动中压发电车应急方案,优先恢复用户用电。随后,挖土、清树、接线……雨水与汗水浸透工装,他们浑然不觉。6时55分,临时电源接通,片区陆续恢复光明;15时,故障线路被彻底修复,供电恢复稳定运行。

这边抢修正酣,7时50分,新任务又至:艳湖公园一带电缆跳闸,急需抢修。王偲迅速调派另一组工作人员驾驶应急发电车赶赴现场,“两个故障点,一个都不能落下,都要确保安全高效。”这是他给自己定下的要求。他则在车城西路情况稳定后,火速转场。

在艳湖公园故障点,经过数小时的细致排查,隐蔽的电缆接头故障终于被精确定位。上午9点多,王偲蹲守在狭窄的作业坑旁,紧盯每一个抢修环节,严格把关工艺质量。“电缆接头是薄弱环节,处理不好就是隐患,必须一次做好。”他不时提醒身边的同事。与此同时,他的电话始终保持着与车城西路排查人员的联系:“山区树障是重点,仔细查每一段……”凭借丰富的经验,他的判断总是一针见血。

雨未停,脚步也未歇。从凌晨到日暮,他在各故障现场来回奔忙,途中扛着工具、作业时紧盯流程、间隙协调联络,每一个细节都不敢马虎。

“国庆大家都盼着家里亮堂,我多跑点路也值!”夜幕降临,王偲与同事收拾工具准备返回。远处居民楼透出的暖光,映在他沾满泥点的脸上。

这个假期,王偲和班组成员已处理多起故障。其间,他们还特巡重点线路、清理树障。机械难至处,他们便徒步前往。“每一处故障我必须到场——因为我是班长,更因供电安全容不得半点马虎。”王偲说。

农行江苏路支行谢旭阳：金融服务假期不打烊

■文、图/记者 张贤维

10月6日14时许,中国农业银行江苏路支行的玻璃门缓缓打开,24岁的值班大堂经理谢旭阳站在大厅门口,以一句热情的“您好,请问办理什么业务”迎接前来办理业务的客户。大厅里,还有两名年轻的工作人员在值班岗位上各司其职,以台前的细致服务与幕后的坚实保障,诠释着“金融服务不打烊”的承诺。

开门不久,一对母女走进网点,谢旭阳立刻上前接待。得知老人需办理账户密码重置业务后,他熟练地引导两人前往自助机操作。然而,操作中却遇到难题:老人不会写字。母女俩顿时有些焦急,见此情形,谢旭阳上前安慰:“阿姨别着急,不会写字没关系,我带您去柜台办理。”随后,他将两人引导至柜台,协调柜员通过按手印的方式顺利办结了业务。之后,他在老人的道谢声中,将母女俩送出了大厅。

保安黄亚强对谢旭阳的评价很高:“他作为银行服务的‘第一道窗口’,身影活跃在大堂每个角落,在指导客户操作自助机器时,会不时提醒‘输入密码时注意遮挡’,用耐心和专业服务好每一位客户。”

柜台内,键盘敲击声清脆而专注。24岁的柜员李好刚刚参加工作1年,却已显得沉稳干练,熟练地为客户办理各类业务。空闲时,她坦言,看似常规的业务背后,需要更多的耐心和细致。“遇到老人来转账,多问一句用途,或许就能避免一场诈骗风险。”她的话语里透着一份超越年龄的责任感。同时,她介绍道:“节假日来办业务的,大多都是急事儿。”不久前,曾有客户因家属住院急需大额资金,恰逢周末网点库存不足,他们立即启动应急转账流程,将款项直接划转至医院账户,解了客户的燃眉之急。

与台前的忙碌不同,25岁的值班主管卢籽月的更多工作在“幕后”。她的日常核心是保障网点的安全平稳运行。每天早晚两次的巡检是她们的“必修课”,她会先通过监控进行安全巡检,再仔细对ATM机和一体化设备进行现场巡检,排查安全隐患,确保所有设备正常运行。业务办理期间,她则是柜员们最坚实的后盾,不仅要为挂失类业务、大额取现、修改限额等关键操作进行业务授权,还要为柜员清点凭证和现金,检查其操作是否合规。她还会一丝不苟地填写网点运营安全管理登记簿,并在运营管理平台上录入工作日志。“主管就像总调度,只有后台筑牢防线,台前服务才能顺畅高效。”卢籽月说。

下午3时,银行大厅里,谢旭阳依旧在耐心引导,李好仍在专注核算,卢籽月则在大厅内巡回检查。这些放弃了团聚的年轻人,用日复一日的认真与节日里的坚守,把小小的营业厅变成了市民心中温暖又可靠的“服务站”。

保险查勘定损员刘小龙：维护客户权益无小事

■文、图/记者 赵清

10月1日上午8时,人保财险十堰市分公司理赔服务中心查勘定损员刘小龙准时到岗,仔细检查完查勘包里的相机、平板电脑、测量工具等。他的手机始终保持24小时畅通,因为这部电话承载着客户出险时最急切的期盼。

8时20分,中心服务热线骤然响起,听筒里传来车主焦急的声音:“我开车在江苏路轧死了一只小狗,现在咋办啊?”

“先生您别慌,先打开车报警示灯,然后报警,千万不要移动现场。”刘小龙安慰车主的同时,快速通过系统查询车辆投保险种、确认相关信息。15分钟后,他主动回电:“交警到现场了吗?如果已经采集了事故现场照片,等交通事故责任认定书下发后,我们会配合定损。”

“今天是长假第一天,路上车流量大,加上下雨影响视线,很容易发生车辆刮擦事故。”刘小龙说着起身朝外走,“有两辆前期出险的车已经送到修理厂,我去现场查勘车辆损失情况。”

20分钟后,他抵达位于万通工业园的一家汽车售后服务部。只见工作人员正合力将一辆SUV推往车间,准备上架查勘。“这辆车9月28日拖到服务部,前后底盘悬挂件受损严重。”工作人员介绍道。

在另一个车间,一辆事故车辆已架起,右前部受损,导致翼子板、悬挂系统损坏。刘小龙打开手机照明灯,站在车下仔细检查受损部位,同时拍照固定证据。“这辆车预计损失在两万元左右,麻烦你们抓紧时间维修,让客户能尽早提车。”他语气温和地叮嘱维修人员。

在刘小龙看来,查勘员不只是负责定损,更是为客户提供专业服务与情绪安抚的人:“我们的响应快一分钟,客户的焦虑就能少一分。”返回公司的途中,他抽空和家人视频通话,手机屏幕那头,4岁的儿子问道:“爸爸,你什么时候回来陪我玩呀?”听着儿子稚嫩的童声,他脸上绽放出幸福的笑容,眼中却不经意闪过一丝愧疚。

“之前答应带孩子出去玩,这个承诺又泡汤了。”刘小龙坦言,“我们这行的工作随机性很强,事故不会挑日子,客户出险时急需帮助,我们必须第一时间顶上。一想到能帮他们尽快恢复正常生活,我就觉得这份坚守特别有价值。”

据了解,刘小龙2014年进入公司后,一直在查勘定损岗位上工作,这些年他处理的赔付事故超千件,总能在维护客户权益和公司利益方面找到平衡点,用实际行动把行人人民保险服务人民的初心使命与责任担当。