

记者节的特殊“走转改”

今天,我们不当记者当“学徒”

编者按

11月8日,是第26个中国记者节。新闻在哪里,记者就在哪里。他们用文字记录真实,用镜头定格历史,用脚步丈量民情。节日前夕,记者深入新闻现场,以第一视角完成一场沉浸式的体验与观察。我们派出四路记者,分别走近社区里穿梭的“平安守护者”,在巷陌中触摸基层治理的脉搏;热线“民生倾听者”,于电话两端架起政府与民心的桥梁;工地上的“城市建设者”,在钢筋水泥间聆听城市拔节的声响;社区网格的“温情编织者”,于家长里短中体会邻里互助的温度。这是一次职业身份的变换,通过记者的眼睛,你将看到平凡岗位上的不凡坚守,听见城市运转中那些微小却有力的声音。愿这组报道,带你看见十堰的另一面。也愿所有仍在路上的记者,永远目光清澈,脚步坚定。

——致敬每一个在现场的人。



建筑工地:钢筋上的“舞者”

文/本报记者徐国文 图/本报记者吕世银



记者徐国文(右)跟着“师傅”学习绑扎钢筋。

11月5日上午,城区紫霄大道旁的十堰东来居项目工地已是一片热火朝天的景象。记者走进这片忙碌的工地,体验了一位特殊“老师”——42岁钢筋工贺小锋的工作日常。

8点整,在项目经理指引下,记者在地下车库作业层见到贺小锋。他刚从脚手架上下来,工装上沾满水泥灰,脸庞是常年日晒雨淋淬炼出的古铜色,额角的汗珠正顺着眼角的皱纹滑落。

“来,咱们试试绑扎钢筋,小心点,别划着手。”他递给记者一个弯钩状的工具。站在近千平方米的钢筋网络上,脚下的钢筋纵横交错,密如蛛网。“绑扎钢筋讲究‘三点固定’,扎丝要绕两圈半,钩子一拧就得收紧。”他边说边示范:左手捏着一截扎丝,右手攥着扎钩,弯腰、伸臂、勾丝、拧转,不过两三秒钟,两根交叉的钢筋就被牢牢固定,扎丝的断头被稳稳按在钢

筋下方,半点毛刺也不留。

轮到记者上手,手握扎钩刚要发力,扎丝就从指间滑落;好不容易绕上两圈,一拧又崩开了。贺小锋蹲在旁,一把攥住记者的手腕调整角度,耐心指导。

仅仅一刻钟,记者的腰就有阵阵酸胀感,汗水顺着安全帽的系带淌进衣领。抬头望去,贺小锋正半蹲着快速移动,身影在钢筋网格中灵活穿梭,每一个绑扎动作都娴熟精准。记者忽然明白:城市里那些拔地而起的高楼,其“钢筋铁骨”正是由这样成千上万次重复、枯燥却容不得半点马虎的动作构筑而成,每一个扎丝结里都藏着建设者的严谨。

“天天蹲在这儿绑扎钢筋,腰能吃得消吗?”趁着换班休息的间隙,记者递去一瓶水,看着他揉着后腰问道。他拧开瓶盖猛灌几口,抹了把嘴随口说道:“咋能不累?夏天最热的时候,戴着手套都能感觉到钢筋烫手,一天里大半时间都得蹲着或弯腰。”他指了指远处正在作业的工友,“但收入也跟辛苦成正比,比一般工种要高些。”

他给记者讲起自己的经历:老家在安徽省阜阳市,2012年跟着老乡进城当起了钢筋工。十余年间,全国各地的工地都留下了他的足迹。今年3月,他带着五位老乡来到十堰,开启了一段新的务工旅程。

记者忍不住问他,有没有想过换份轻松点的工作。他摇摇头,笑着说:“家里两个儿子都在上学,正是开销大、用钱的时候。这活儿虽说辛苦,但挣的钱能稳稳撑起这个家。再说,我也干习惯了,一天不来工地,反倒觉得空落落的。”

上午11时采访结束,记者用力握了握贺小锋的手,那双手布满厚厚的老茧,指关节因常年发力有些变形,掌心的温度却格外实在。看着他转身重回钢筋网格的身影,记者忽然懂得:真正的“钢筋铁骨”,从来都不只筑在建筑里,更藏在每一位坚守岗位的劳动者心中。

社区民警:“铁脚板”走出平安路

文/本报记者杨建波 图/通讯员彭天泓



记者杨建波(右)跟随民警开展“九小场所”安全排查。

11月5日,记者走进市公安局张湾区分局汉江路派出所瑞里社区警务室,跟随民警体验一天工作,见证社区警务从“被动处置”到“主动预防”的转型,感受民警以“绣花功夫”守护社区安全与幸福的坚守。

上午8点15分,警务室的一天从整理内务、打扫卫生开始。8时30分,警务工作例会准时召开,民警通报昨日警情、报告当日任务。这个2024年12月投用的警务室,是市首家延伸公安警务至社区的服务窗口,也是我市标准化程度最高的社区警务室。270平方米的办公区域内,2名民警与5名辅警肩负着1.6平方公里辖区、3.2万余名居民的服务管护重任。

9点10分,记者随民警彭天泓、袁欣怡出发。脚部受伤的袁欣怡一瘸一拐,仍然坚持工作。一行人先到汉成世家小区物业办公室会商安防事宜,细致

检查监控设备运行状态。警务室与物业的紧密协作,正是联防联控工作见效的关键。半小时后,民警回访曾因快递取错引发纠纷的超市。“矛盾后续如何?双方是否满意?”民警的细致询问,尽显为民务实初心。

10点整,民警联系社区工作人员,共同前往万达金街开展“九小场所”安全排查,逐一核查灭火器、消防通道及应急照明设备。排查中,突发商户噪音扰民纠纷,民警立即现场调处,倾听诉求、讲解规定,快速促成和解。“这种就近接处警的做法,让问题解决更高效。”现场商户称赞道。

11点,民警现身火箭路小学开展“护校安园”工作,检查防暴器械配备、调取监控运行记录,通过情景问答、案例讲解的方式向师生普及反诈知识。“孩子们的安全,是我们心中最重的责任。”彭天泓的话掷地有声。放学铃声响起,民警迅速切换至“护学岗”模式,疏导交通、引导人流,全力保障学生安全离校。

一组数据彰显工作成效:近一年来,警务室累计办理身份证193张、居住证187张、户口迁移239人次。辖区群众安全感、满意度“双提升”,盗抢案件发案率同比下降67%,电信诈骗发案率同比下降43.75%,实现命案、信访积案、安全事故、队伍违纪“四个零发生”。

警务室民警向记者分享了感受最深的四个变化:从下沉社区到驻守社区,由“匆匆过客”变为社区一分子;从“凭良心干事”到按标准履职,基础管控平台让工作有温度更有章法;从被动等待求助到主动上门服务,变“群众跑腿”为“民警跑腿”;从事后处置到事前预防,把“救火心态”变为“防火功夫”。“真正的平安,是风险隐患根本没机会发生。”彭天泓说。

夜幕降临,警务室灯光依旧明亮。这里没有惊天壮举,唯有润物无声的坚守:民警用“铁脚板”丈量辖区,以“长走访、熟民情、勤办事”九字诀办妥群众“心头事”,为打造“最安全最幸福城市”贡献力量。

“12345”热线:民情冷暖一线牵

文/本报记者王琪 图/本报记者赵琳玉



记者王琪体验“12345”政务服务便民热线接线员工作。

电话线那头,是佩戴耳麦、紧盯屏幕的接线员;那头,连着城市的百样生活与千种琐碎。

11月4日早上8点半,十堰市“12345”政务服务便民热线办公区已一片繁忙,键盘敲击声与温和应答声交织回荡。接线员纪慧慧抬头向记者微笑示意,便即刻投入下一通来电。

“这还不算最忙的时候。”工作间隙她介绍,工作三年多,自己日均接听100余通电话。

作为我市立体化社会治理关键一环,“12345”热线已整合原来分散的37条热线,实现24小时全天候响应。在这里,一根根电话线是城市治理的“中枢神经”,精准传递民生诉求与治理回应。

记者跟随纪慧慧体验了一天接线员工作,她面前的电脑同时运行话务平台、知识库、工单系统等,信息实时更新。

“您好,请问有什么可以帮您?”她以专业温和的声音开启每通对话,手指在电脑键盘上飞快敲打,精准记录市民反映的问题。

“新入职的接线员,需经3至6个月系统培训才能独立上岗。”纪慧慧解释,看似简单的工作,实则学问深厚,既要精准把握政策口径,又得具备情绪疏导能力,稍有不恰当就可能激化矛盾。

话音刚落,一通投诉工地夜间施工噪音的电话接入。她迅速检索知识库中相关政策与处理流程,明确告知处理时限和反馈方式,市民情绪逐渐平复。

对于无法直接解答的复杂问题,热线有严密转办机制。她刚接到一通关于拖欠农民工工资的投诉电话,详细记录欠薪主体、金额、时长等信息后,熟练生成工单,按职责分工精准流转至人社部门,并标注“优先处理”。

“我们与所有市直单位及重点企业联网,各单位有专属对接人,要求24小时内签收工单、48小时内联系诉求人沟通进展。”她补充道。

记者在旁学习两小时后尝试接电,刚说出“您好,请问有什么可以帮您”,就传来市民反映小区外占道经营的激动声音。学着纪慧慧的回复话术,记者逐一确认路段、占道时间、涉及商户等信息,录入平台并转至相关部门。一通电话结束,记者手心全是汗,真切体会到这份工作的不易。

下午,记者随纪慧慧开展回访:“您好,之前反映的小区路灯不亮问题解决了吗?对结果满意吗?”记者一边询问,一边记录。

“12345”热线实行“三级回访”机制,最新数据显示,今年以来热线综合满意率达96.6%。回访既是检验工作的手段,更是情感沟通的桥梁。纪慧慧分享了一个暖心故事:不久前回访一位反映屋顶漏雨的独居老人,不仅确认问题已修复,还得知社区工作人员核实情况时发现老人突发疾病,当即联系家属送医,助老人转危为安。“那一刻,我更懂了这份工作的意义。”她感慨道。

下午5点半,一天工作结束。数据显示,纪慧慧当天接听120余通电话,记者也接打了30余通。“有时下班摘下耳麦,耳边还回荡着电话铃声。”纪慧慧笑着说。而让她最自豪的,是通过这根细细的电话线,见证了无数“问题清单”变为群众的“满意清单”。

网格员:“红马甲”温暖众人心

文/本报记者吕世银 图/本报记者徐国文



记者吕世银(右)体验社区网格员工作。

11月5日上午8点半,张湾区汉江路街道六堰社区党群服务中心的大门刚打开,网格员王婷婷已换好红马甲。“我上午计划先去小区巡防,再入户走访。”她利落地调整好装备,对前来体验工作的记者说道。

刚走出办公室,几位买菜归来的大爷大妈便热情地打招呼:“小王,又要去忙啦?”“婷婷,辛苦了哦!”王婷婷一一回应,脸上的笑容温暖又亲切。

35岁的王婷婷入职两年多,已是社区“资深”网格员。她负责的第四网格涵盖15栋居民楼、8栋自建房,700余户居民的生活琐事,都装在她的心里、记在她的本子上。

“网格员的工作不仅在微信里、电话中,更得时刻穿梭在楼栋单元间,倾听家长里短,才能真正解决群众急难愁盼。”说话间,她快步走向苏黄路的两处山体滑坡隐患点,“这里得重点盯守,警戒线有没有松动缺失,现场是否安全等,不能有丝毫马虎。”

观察、记录、上报,这套流程她早已烂熟于心。

除日常巡查外,每逢节假日,她还会加密周边山体巡查频次,严防山火发生。“安全无小事,多走一步、多看一眼,或许就能避免一场事故。”她感慨道。

走进永美佳苑小区,王婷婷熟练得像回到自己家。“阿姨,出去买菜呀?今天降温,多穿件衣服!”她热情地打招呼,居民们也亲切回应,不少人还拉着她聊两句家常。

反诈宣传、居家安全排查、防火防盗提醒,这些看似琐碎的工作,她却做得格外尽心。在小区走访时,她会十分留意有3岁以下幼儿的住户,除及时更新居民信息外,还会主动提醒家长申请育儿补贴,避免错过申领期限。

“小区里的大事小情,居民们都愿意跟我说。”她翻开记事本,上面记着各类待办事项,“能当场解决的绝不拖延,解决不了的及时上报,并跟踪进度,直到有结果。”

下午一到岗,王婷婷就对沿街商铺进行消防安全检查。快递站、早餐店、废品收购站,她挨家挨户走访,仔细核查灭火器是否过期、压力是否正常。

“老板,电动车要停门外,不能停店里,这样很危险。”“老板,您这灭火器缺少喷嘴,得赶紧换新的,这是为你们的安全着想。”她一边检查记录,一边耐心叮嘱。

走访中,她的手机响个不停,求助内容五花八门:帮独居老人充值话费、教老年居民调手机字体、给大爷大妈清理手机内存……“虽然都是些小事,但对很多老年人来说,都是实实在在的难题。”王婷婷翻出一条微信语音,是位阿姨发来的:“婷婷,我想寄个快递,可不知道咋操作,你能帮我寄一下吗?”

“阿姨,您稍等,我一会儿到您家取。”刚回完语音信息,她的手机又响起,一位居民反映楼顶漏水。“好的,我马上报修!”她挂断电话,熟练地在手机上提交工单。

傍晚,王婷婷返回社区党群服务中心,开始认真梳理当天的民情日志:更新人口信息台账、标注特殊家庭需求、拟订次日走访计划……