

平凡坚守，城市最动人的风景

编者按：“五一”假期，当大多数人卸下忙碌，沉浸在休闲惬意的假日时光里时，总有一群身影坚守岗位、默默奉献。他们中，有守护燃气安全的技术人员，有在社区值守的民警，有为游客提供贴心服务的公园员工……他们用劳动诠释初心，用奉献书写担当，在平凡岗位上履职尽责，既保障了城市的有序运转，也守护着万家灯火，成为节日里最动人的风景。

十堰中燃城市燃气发展有限公司运营管理部工作人员刘威——

一位燃气老兵的双线坚守

记者王琪

刘威在十堰中燃城市燃气发展有限公司运营管理部负责燃气技术工作，是摸爬滚打了10年的燃气“老兵”。往年“五一”劳动节，他奔走于张湾区黄龙镇至丹江口市六里坪镇的广阔辖区，负责维护燃气管网安全。今年“五一”，他肩上的担子更重了，一边是因病住院、急需照料的亲属，一边是关系城市命脉的燃气安全保供工作。

4月30日，当大多数人准备开启假期行程时，刘威仍在凯旋大道凯旋城小区进行阀门故障的安全处理。他深知，燃气安全只有起点没有终点。工作10年来，他始终保持“零违规”的纪录，隐患排查从不隔夜，坚持“主动闭环”。

这个假期，刘威的工作场景被分割成两块：一边是办公室急促的键盘声，另一边则是医院走廊里不时响起的手铃声。他说：“5月2日我在岗正常办公，其他时间虽然在医院，但手机24小时开机，随时进入工作状态。”

5月2日早上8点，刘威准时出现在办公室，迅速进入工作状态。办公桌上堆叠的图纸和资料，是他无声的“战场”。作为技术骨干，他承担着繁重的内业工作：绘制方案图，审查技术资料，跟进督办重点项目的进度台账。当天他要把假期中涉及的河道高压管道改造工程的关键节点梳理清晰，确保后续施工不受影响。

在医院陪护的间隙，刘威通过电话仔细交代技术细节。“喂，关于燃气改造的方案，那个数据需要再复核一遍……”虽然人不在办公室，但通过电话值班，他依然远程指导新建燃气管道的投运准备工作，协调各类技术方案的编制。

“只要电话铃声不响，就说明管网运行平稳，这比什么都好。”看着手机上显示的管网监控数据，刘威笑着说。2025年以来，他个人已完成方案图绘制34项、编制停气作业方案272项，现场服务超630次。一个个枯燥的数字背后，是他对“本质安全”的极致追求。

在这个劳动者的节日里，刘威用“在岗一分钟，安全六十秒”的敬业精神，守护着我市燃气管网安全。他不仅是图纸上的设计师，更是应急线上的“守门员”。

正如他在工作日志中写下的誓言：“刘威的故事，是十堰无数节日坚守者的缩影——他们或许缺席了家人的饭桌，却从未缺席守护城市的责任。”

市公安局张湾区分局汉江路派出所民警彭天泓——

最令人安心的“藏蓝风景”

文/图记者罗伟 特约记者赵伟

5月4日，“五一”假期进入后半程，张湾区国瑞里商圈依旧人流如织。市公安局张湾区分局汉江路派出所社区民警彭天泓早早到岗，持续开展安全隐患排查、治安巡查、反诈宣传等工作。他用脚步丈量街巷，成为商圈里最安心的“藏蓝风景”。

国瑞里社区地处全市核心商圈，人员流动频繁，治安情况复杂，反诈任务艰巨。今年“五一”假期，彭天泓全程在岗、连轴坚守，从值班备勤到隐患排查，从帮扶群众到反诈宣讲，每一天都排得满满当当。

5月1日，彭天泓24小时值班，紧盯辖区警情，快速处置各类突发情况。执勤期间，一名群众突发疾病，他立即开辟救助通道，第一时间将患者送往医院救治。

2日，他深入万达商圈开展扫楼清街专项行动，逐户检查商铺消防设施、用火用电安全，细致排查安全隐患。排查中，他发现两家门店经营行为异常，疑似涉及违法活动，当场固定证据、做好记录，明确后续跟进核查，把风险隐患消除在萌芽状态。

3日上午，彭天泓联合社区工作人员上门帮扶一名患病的困难群众。下午，他在辖区万达广场开设“反诈防骗平安课堂”，向过往市民、商户拆解高发骗局，同时对夜市摊点开展消防安全检查。

4日至5日，彭天泓持续在辖区开展安全隐患排查整治工作，同步推进反诈知识宣讲，常态化落实治安巡查、消防检查、预警劝阻等工作。

彭天泓将反诈作为社区警务工作的重点，创新建立五位一体全域反诈唤醒机制，牵头建成25个“反诈唤醒室”、9个“反诈唤醒角”，发动多方力量组建反诈宣传梯队，深入小区、商圈、校园开展户外反诈讲堂60余场，15条典型经验被省、市级媒体推广。今年以来，他成功劝阻多起电信诈骗，为群众挽回经济损失3.9万元，牢牢守住群众“钱袋子”。

“平安不是等来的，是一步步走出来的。”从清晨到深夜，从写字楼到街巷，从商铺到小区，彭天泓用坚守诠释青年民警的担当，用服务传递公安温度，守护着商圈烟火气和万家安宁。



►袁丽(左)为游客递上热水。“五一”假期，她坚守岗位，为游客提供旅游指引、政策解答、找寻失物等暖心服务。

市人民公园工作人员袁丽——

“游客笑得灿烂，付出就有了意义”

文/图记者徐国文

5月4日上午7时许，当清晨的阳光洒在市人民公园的绿树红花上，48岁的袁丽已抵达公园入口处的工作岗位。

市民游客陆续来到人民公园，享受假日的悠闲。“您好，请问动物园怎么走？”“请问最近的洗手间在哪里？”“能帮我接杯热水吗？”……面对络绎不绝的人群，袁丽始终面带微笑，耐心回答每一个问题。

曾经，袁丽是人民公园售票管理中心负责人，工作重心是售票和检票。2014年，人民公园全面向市民免费开放，袁丽的工作重心彻底转向服务工作。

“五一”假期，人民公园每天接待游客约1万人次，各种突发状况也随之增多。5月2日，一位母亲焦急地向袁丽求助：“孩子的儿童手表不见了，能帮忙找一下吗？”

“您别着急，仔细想想走过的路线，我请同事帮您找。”袁丽一边安抚对方，一边迅速将情况告知保卫科。工作人员根据游客的行走路线，最终成功找回失物。

面对群众的感谢，袁丽连连摆手后回到岗位，投入文明劝导工作中。“同志，这里不能乱扔垃圾。”“您好，不能携带宠物入园。”……一天下来，她的嗓子常常变得沙哑。对此，袁丽说：“只要能换来公园的整洁有序、游客的安全舒心，一切辛苦都值得。”她就像公园里一个流动的服务岗，哪里需要，她就出现在哪里。

开展不文明行为劝导、帮走失儿童寻找父母、为游客提供旅游指引困政策解答、给行动不便的游客送上轮椅、为带孩子的家庭提供热水和孕婴服务……这样的暖心小事，袁丽每天都在做。

“以前守着售票口，现在守着整个公园。”袁丽笑着说，“虽然不做售票员了，但感觉和市民的距离更近了。能实实在在地帮到大家，那种被需要的感觉，是以前很少体会到的。”

从收费到免费，从“守门人”到“管家”——袁丽角色的转变，正是城市管理理念不断进步、公共服务提质增效的一个缩影。28年的光阴，袁丽从一名青涩的工作人员，磨砺成经验丰富、内心温暖的服务者。今年的“五一”劳动节，她依然选择用坚守诠释劳动的意义。

“虽然累，但看到大家在公园里玩得开心、笑得灿烂，我们的付出就有了意义。”临走时，袁丽说出了心里话。



►5月2日一大早，刘威就来到办公室值班。办公桌上堆叠的图纸和资料，见证着他在节日里的默默坚守。(图由受访者提供)



►“五一”假期，田昕怡仍在办公室办公，核对用户的电费账单，厘清每一分钱的去向，确保用户正常缴费。

国网十堰供电公司营销运营中心工作人员田昕怡——

精准守护每一位用户的电费账单

文/图记者毛以国

5月1日早上8时许，当许多人在享受节日的惬意时，国网十堰供电公司营销运营中心电费账务班班长田昕怡已经坐在办公室电脑前，开启了一天的忙碌工作。

“我们班承担着全市188万用户的电费出账工作，每逢月初都要进行电费核算及发行，以确保用户正常缴费。”田昕怡说，不管是“五一”“十一”还是元旦假期，只要赶上月初，她都要坚守岗位。

“请核实该公司上月用电量突增的情况是否为异常。”上午9时，田昕怡接到省级核算员提出的异常条目后，迅速在系统中查询用户档案情况，并拨通电话进行沟通。

“经核实，该用户4月2日办理减容恢复流程，运行容量恢复为400KVA，现场恢复生产后用电量自然上去了，属于正常用电，无异常，可以发行！”片刻之后，站所异常接单人员经过核实后反馈结果。田昕怡将该情况及时反馈给省级核算员后，又投入到下一条异常工单的核查中。

这一天，田昕怡的主要工作是开展电费三方对账，以及月初正式电费发行等工作，每一项工作都关乎全市用户的切身利益，必须确保分毫不差。她说：“随着电力计量采集智能化的推进以及政府相关部门对电力数据的实时需求，电费审核期限由原来的15天压缩到每月前3天，工作时间紧、任务重。”其中仅需要核实的异常工单就有近3000条，大多数异常来自用户用电需求变化，每一条都需要电费核算员仔细做好研判，与供电所沟通确认。

5月1日当天，田昕怡从早上8时许开始工作，中午在办公室吃了份盒饭，一直连轴工作到19时多才下班。这一天，她所在的电费账务班14名电费核算员都和她一样坚守在岗位上。

这14名员工均为女性，她们是女儿、是妻子、是母亲，家中多有年幼的孩子和年迈的老人需要照顾。然而，当188万用户的电费账单需要核对，当每一分钱的去向需要厘清，她们便将所有的柔软化作坚韧，把对家人的亏欠藏在心底，把对岗位的忠诚融入每一个数据、每一通电话。节假日的办公室里，没有鲜花与掌声，只有键盘敲击声与电话铃声，交织成一曲平凡而伟大的劳动者之歌。她们以柔肩担重任，以匠心守初心，书写着电力人的责任与担当——这，便是对“劳动最光荣”最朴素也最动人的诠释。



►5月2日，彭天泓在万达商圈开展扫楼清街专项行动，逐户检查商铺消防设施，排查安全隐患。

中国农业银行十堰市分行茅箭老街支行大堂经理张华——

“让客户满意而归是我最大的荣幸”

文/图记者冰客

5月1日7时30分，张华早早地来到位于十堰老街的中国农业银行十堰市分行茅箭老街支行(以下简称农行老街支行)，开始营业前的准备工作。经过一番忙碌后，8时30分，老街支行营业大厅准时开门迎客。

今年54岁的张华是农行老街支行大堂经理。参加工作以来，她已在农行系统工作了30多年，先后在柜员、办公室、大堂经理等岗位上工作过。

农行大堂经理是各网点现场服务的核心岗位，工作职责涵盖客户引导分流、业务咨询指导、营业秩序维护、营销识别推荐以及客户异议处理等，不仅要热情细心周到，还要有亲和力。农行老街支行服务的客户整体年龄偏大，沟通业务比较困难，大堂经理必须要耐心细致地帮助他们办理存款、取款等各种业务。

当日上午9时许，一位老大爷步履蹒跚地走进营业大厅，张华连忙扶着他坐下，热情询问他要办理什么业务。老大爷说要办张农行卡，考虑到老年人办银行卡不便保管，担心老人遭遇电信诈骗，张华耐心询问办卡的用途。老大爷说：“高龄补贴要发到农行卡上，我没有农行卡，所以来办一张。”

张华按照老人提供的家庭住址，联系相关社区和单位核实情况，确认情况属实后，按照程序为他办理了农行卡。老大爷接过银行卡，拉着张华的手连连道谢后满意离去。

当日10时许，一位拄着双拐的中年男顾客来到农行老街支行，张华见状连忙出门将他扶进营业大厅，然后为他开辟绿色通道，方便其快速办理业务。记者当日在农行老街支行营业大厅看到，无论是办理业务的顾客，还是来歇脚的环卫工人，张华都是笑脸相迎，服务热情周到，还不时为他们递上热水。

根据农行业务安排，农行老街支行网点5月1日、2日正常营业。5月1日，该网点当班人员共有6名，张华和同事们共接待、服务顾客100余人。“五一”我们坚守岗位，只为方便顾客。做好客户引导和大厅服务工作，以最优质便捷的服务回馈客户，让他们满意而归，是我最大的荣幸。”张华笑着说。



►作为大堂经理，张华始终以饱满的热情为客户提供细致周到的服务，让客户满意而归。