

在岗位上过节 在坚守中奉献

——致敬车城节日里的坚守者

编者按:金秋十月,当千家万户沉浸在欢度佳节的喜悦中时,仍有一群身影奋战在岗位一线。有伫立路口疏导车流的交通运输执法人员,用坚守保障旅客出行平安;有驻守网点办理业务的银行工作人员,以专业满足客户金融需求;有忙碌的供电公司工作人员,分毫不差守护190万户用户电费账单;还有奔波在街巷的社区民警,以行动守护万家平安。他们用坚守诠释责任与担当,在平凡而又忙碌的岗位上,维护市容秩序,消除风险隐患,保障城市运行安全。

农行十堰老街支行新员工徐鸣杰:

关乎群众利益的事容不得马虎

文/记者段吉雄 图/记者张启国

10月1日,十堰城区秋雨绵绵,气温微凉。

清晨7时40分,农行十堰老街支行新员工徐鸣杰冒雨抵达网点,提前开展班前巡查保障工作,全面检查自助设备运行状况,铺设防滑垫、摆放提示牌、整理便民伞……“下雨天路滑,我们多一点细致,客户多一分安心。”徐鸣杰笑着说。

8时30分,网点准时开门营业。徐鸣杰穿好工装,端坐现金柜台,认真核对尾箱现金。不一会儿,一位老大爷前来查询当月养老金到账明细。老人听力不佳,徐鸣杰放缓语速,耐心讲解:“爷爷,您看这里,这是您本月到账的养老金,余额和流水都清清楚楚。”

业务办理完毕后,他还提醒老人切勿轻信陌生来电、不随意转账汇款、不泄露银行卡及验证码信息,守护好个人养老金。老人听完连连致谢:“小伙子太贴心了,帮我办业务,还提醒安全问题,真是辛苦了。”徐鸣杰笑着回应:“这是我的本职工作,您慢走,日常有金融问题,可以随时来咨询。”

现金柜台业务琐碎繁杂,却笔笔



徐鸣杰为市民办理柜台业务。

连着民心。徐鸣杰始终恪守“当面点准、一笔一清、一户一清”的柜面准则,每一笔存取款、每一次业务办理,均在客户视线及监控下规范操作。“刚上柜的时候难免手忙脚乱,我始终谨记师傅的叮嘱,现金柜台的每一个数字、每一笔业务,都关乎群众的切身利益,容不得半点马虎。”徐鸣杰

始终将严谨履职、为民服务融入日常工作中。

正午客流间隙,他严格落实午间碰箱制度,认真核对现金实物与系统账务,确保账账相符、账实相符。“在岗一分钟,服务六十秒,保障群众顺畅办理业务。多学多干、踏实服务,就是最好的节日坚守。”徐鸣杰说。

高铁十堰东站长客运值班员罗思:

坚守服务台情暖旅客归途

文/图 记者何利

10月7日清晨6时许,天色微亮,高铁十堰东站长候车大厅已是人流涌动。“一楼候车大厅怎么走?”“我的手机不见了,能帮忙找找吗?”大厅服务台前,客运值班员罗思始终面带微笑,耐心回应每一位旅客的咨询求助。

“大家外出游玩的假期,正是我们铁路人最忙碌的时刻。”罗思坦言,“今年十一假期,旅客问得最多的问题,就是一楼候车厅的通行路线。”

当天,罗思从清晨6时至夜间11时30分,全程坚守候车大厅,一日三餐都是盒饭。“平常五分钟就能吃完一顿饭,客流高峰期只能匆匆扒几口,就立刻回到岗位服务旅客。”罗思说道。

长期驻守候车大厅,罗思多次处置各类突发状况。9月30日18时17分,站内保洁人员向她反馈,候车室西侧有一名旅客突发身体不适。罗思立即赶赴现场,发现该旅客意识模糊,且已出现两次呕吐症状。她当即协调工作人员通过站内广播寻找医护人员,同时拨打120急救电话。

18时33分,急救救护车抵达车



罗思坚守在服务一线,随时为旅客提供帮助。

站;18时38分,患病旅客被顺利送往医院救治。其间,罗思成功联系上旅客家属,及时告知现场情况。据悉,患病旅客姓李,事发当日准备乘车前往武汉走亲访友。因救助及时,李先生的身体状况逐渐稳定。

据高铁十堰东站长相关负责人介

绍,10月6日当天,车站累计抵达旅客18756人次,开行列车113趟,并针对出行高峰加开39趟列车,确保运输充足。

假期接近尾声,返程客流集中,罗思坚守在服务一线,随时为旅客解答疑问、提供帮助。“看着一批又一批旅客顺利踏上旅途,我心里就格外踏实。”罗思说道。

国网十堰供电公司工作人员张密:

分毫不差守好百姓电费账单

文/图 记者杨天娇

10月1日早上8时许,国网十堰供电公司营销运营中心办公室内,屏幕上密密麻麻的用电数据不停跳动。

每月1日,都是该中心电费账务班最紧张、最忙碌的工作日。今年35岁的班组副班长张密端坐工位,目光紧盯屏幕,逐条筛查用电异常、快速对接基层站所,精准核对用电数据。

“这一天是最关键的节点,要完成全市190万户电费审核工作,必须保证每一份电费账单分毫不差、准时出账。”张密告诉记者,电费账单关乎千家万户切身利益,容不得半点疏忽。无论是五一、十一,还是春节,只要是遇到“每月1日”这个节点,电费账务班均全员在岗值守。

2018年,研究生毕业的张密入职国网十堰供电公司,专职负责全市充电桩建设与运维工作。那时的她,常年奔波在十堰城区及各县(市、区)的大街小巷、园区厂区,每日督促施工进度、排查设备故障、处置运维难题,是实打实“天天在外跑、时时与人打交道”的外勤电力人。

2024年,张密迎来职业生涯全



张密对用户电费账单进行审核、发行。

新挑战,从熟悉的前端外勤岗位,转型投身幕后电费核算工作。电费核算看似是简单的数据核对,实则专业性极强、容错率极低。电价政策动态更新、持续调整,每一次政策变动,都需要核算人员第一时间吃透新规、校准核算标准、优化审核逻辑。

张密说,对于系统拦截的电费异

常,必须即刻核查、迅速对接、及时反馈,一刻也不能拖延。“我们班成员的家庭境况差不多,都是有老下有小的,家中琐事繁多。”张密坦言,“但岗位职责重任在肩,越是节假日,我们越要守好群众的用电账单,将百万用户电费数据的及时性、准确性摆在首位。”

交通运输执法人员胡伟:

旅客出行顺畅就是我们的使命

文/图 记者罗伟 通讯员陈浩然 施思

10月1日凌晨,高铁十堰东站灯火通明,加开的夜间高铁缓缓驶入站台,大批旅客有序走出出站口。市交通运输综合执法支队三大队大队长胡伟驻守现场,统筹调度运力、疏导客流,全力保障夜间到站旅客顺畅换乘。

“国庆假期,高铁十堰东站客流激增,是全年客流最为集中、保障压力最大的时段。”胡伟介绍,当晚全队累计调度加开公交车3趟次、出租车200余台、网约车300余台,直至凌晨最后一名旅客顺利乘车离场,站点全程未出现旅客滞留现象。

当日深夜,一名老年旅客出站后,迟迟未见到预约的网约车,焦急地在原地徘徊。胡伟立即联系司机核实车辆实时位置,引导老人前往候车区域等候,帮助老人安全上车后才放心离开。

10月1日至2日,胡伟始终保持高强度值守状态:在夜间高铁到站前到岗,最后一名旅客安全出站后才离岗,每日在岗时长超21小时。他逐一巡查站前广场、出站口、出租车上客区、网约车停放区、班线客车



胡伟驻守现场,全力保障到站旅客顺利换乘。

发车区等重点区域,及时驱离违规喊客拉客人员,制止出租车插队、拒载等违规行为,耐心为过往旅客指引出行路线。维护站区秩序、整治拉客揽客乱象、规范出租车及网约车候车秩序、严查非法营运……这些繁杂琐碎的工作,他件件落实、从不松懈。他常对队员说:“旅客出行

顺畅、旅途舒心,就是我们的职责与使命。”

胡伟坦言,从业多年来,节假日值守已成常态。虽然陪伴家人的时间不多,但家人始终理解、支持他的工作。在他心中,万千旅客平安顺利抵达目的地,就是对交通保障“大考”最好的答卷。

汉江路派出所社区民警彭天泓:

群众小事是我们的头等大事

文/图 记者王琪

国庆佳节,市公安局张湾区分局汉江路派出所民警彭天泓,坚守汉江路街道国瑞里社区、万达商圈一线,奔走于纠纷调解、反诈宣传一线,守护辖区3.2万名居民、近2000家商户的平安稳定。

9月30日,万达华府小区一对夫妻因生活琐事发生激烈争执,女方负气离家、入住宾馆,夫妻关系陷入僵局。接警后,彭天泓第一时间介入处置。他分别倾听双方诉求,耐心梳理矛盾根源,引导二人换位思考。国庆假期,彭天泓持续跟进处置,多次电话沟通、当面调解,逐步化解双方积压已久的隔阂。经过连日耐心疏导劝解,10月2日,夫妻二人冰释前嫌、握手言和。

针对节假日老年群体反诈防范意识薄弱的特点,10月2日,彭天泓前往万达广场,看到多名老人休闲健身,他手持宣传手册,用接地气的语言,结合虚假理财、冒充熟人等养老领域诈骗案例,细致拆解诈骗套路,提醒老年人提高警惕、擦亮双眼,切勿轻信陌生来电与陌生转账链接,不随意透露个人信息、银行卡密码及验证码,坚决守住自己的养



彭天泓向群众宣传反诈知识。

老钱。

从警多年,彭天泓始终扎根社区一线,一本翻得起毛的走访台账、24小时待命的预警手机,是他的工作标配。平日里,他走街串巷排查安全隐患、调处邻里纠纷,曾成功劝阻多起养老诈骗案件,为群众挽回经济损失,赢得群众广泛信任。

“群众过节,我们守岗。社区民警的工作没有惊天动地的壮举,群众的矛盾纠纷、老人的养老钱款,这些看似琐碎的‘小事’,就是我们的头等大事。只要辖区平安有序、群众阖家安康,我们所有的坚守与付出都值得。”彭天泓笃定地说。

市城市供水有限公司工作人员何彬琪:

让“放心水”流入千家万户

文/图 记者潘世新

10月5日下午,市城市供水有限公司第二水厂送水泵房监控室内,运行班班长何彬琪仔细查看监测设备反馈的实时数据。片刻后,他持手电走进送水泵房,巡视设备运行状况,并检测电机外壳温度。“水质、水压、流量等数据实时显示在监控室屏幕上,数值一旦变动,我们便能及时发现问题、即刻处置。”何彬琪说。

何彬琪所在的班组共有9人。国庆假期,班组成员全员在岗值守。“平日一小时左右巡视一次,节假日更要从严盯守、加大频次。”何彬琪介绍,应急抢险队伍、车辆及物资全部就位,随时能够拉得出、用得上。

为保障管网压力稳定、供水调度科学,运行班需时刻紧盯各时段用水变化。“白天做饭、夜间洗澡时段,都是用水高峰,尤其下午5点至晚上10点。水压偏高,就适度减压;水压不足,就及时增供,既防范管道爆管,也杜绝用户停水。”何彬琪说,节假日用水需求更大,加之外地游客到访十堰,“供水一旦出现问题,将会影响城市形象,因此我们丝毫不敢松懈。”



何彬琪在送水泵房巡查。

今年5月,二水厂完成高低压柜更新改造,新投用设备抗电压波动性能更强,设备故障率更低。国庆期间,水厂运行平稳、水质全面达标,未出现任何异常情况,切实保障全城不间断安全供水。

这个国庆节,何彬琪与同事们依旧未能陪伴家人过节。傍晚用水高

峰时段,正是千家万户围坐欢聚、举杯团圆的时刻,他们却坚守在设备轰鸣的泵房之中,将对“小家”的牵挂,化作对“万家”的守护。他们的家人,也早已理解这份职业的特殊性。

谈及坚守的意义,何彬琪言语朴实:“恪尽职守,守护万家用水安全,让‘放心水’流入千家万户。”