

省劳模高姗:15年坚守春运一线



寄给春天的明信片
工迎新春 温暖同行



江苏省劳动模范、南京汽车客运站南站服务班班长 高姗
扫码聆听



高姗 受访者供图

扫明信片上二维码,听南京汽车客运站南站服务班班长高姗讲春运故事

我叫高姗,是南京公路客运站务有限公司南京汽车客运站南站服务班班长。如果你曾在南站坐过汽车,那你一定见过我。一进车站大门就能看见的醒目服务台、售票厅、重点旅客候车室、候车大厅,都是我的临时“工位”。

每年春运,是我和服务班的姐妹们最忙碌的时候。

“到菏泽的车有几趟?”“在自助售票机上买错了票,怎么退?”“带两个孩子坐车,怎么买票?”今年春运一启动,就出现了学生流、

务工流、探亲流集中返乡的情况。

每天一大早,售票处就排起了购票小长队。见到这种情况,我们赶紧自觉承担起分解人流的责任,引导部分乘客到自助售票机购票,主动询问旅客购票意向,为旅客推荐中转换乘信息,分担售票窗口问询压力。等忙完一个小高峰,还来不及喝口水,下一个小高峰又要来了。在服务班,微信步数日均过万,是我们的“标配”。

要把旅客服务做到位,不仅

要态度好有耐心,还要有眼力多观察,善于发现旅客的需求。

前几天,一名到站乘车的阿姨走路非常缓慢,我看见了赶紧迎上去接过行李,询问她是否需要帮助,阿姨怕麻烦我,连忙摆手说,家人去买票了,自己在这里等就好。我给阿姨拿了一个凳子,陪她等家人。等阿姨家人买好票过来,我才知道,原来阿姨因为车脑梗死,走路不太方便,这次是要回睢宁老家过年。了解情况后,我把阿姨和家属带进了车站

的重点旅客候车室,并记下他们的车次出发时间,把他们安全送上车。

今年是我工作后坚守一线的第15个春运。这些年,我们的公路客运从需要排长队买票,到网上点点手机就能买;从必须携带车票、身份证乘车,到刷身份证或二维码就能进站乘车,发生了翻天覆地的变化。

我们的大巴车越来越安全、舒适,客运站的候车环境也越来越好,但服务班用爱心、耐心、细

心诠释的“贴心零距离,服务全时刻”的服务理念却永远不会变。

2021年,我被授予“江苏省劳动模范”荣誉称号,这不仅是对我个人工作的认可,更是对服务班整体工作的肯定。我们会用客运人的责任与担当,让万千旅客安心、舒心、暖心地完成每一次旅途。

讲述人:江苏省劳动模范、南京汽车客运站南站服务班班长 高姗

现代快报/现代+记者 李娜 整理

“城市美容师”张远跃:

凌晨4点开始忙,最早见到南京的朝阳

新春走基层

2月3日,大年初六,清晨7点,南京城逐渐苏醒过来。瞻园路,通往南京最知名也是游客最多的景区之一——夫子庙,沿街店铺陆续开门,路上的人也慢慢多了起来,有遛狗的,有晨跑的,还有一群忙碌的橙黄色身影。63岁的张远跃是一名环卫工,此时他已将路面上的垃圾差不多扫完,马上开始冲洗路面。现代快报记者跟着他,做了半日“城市美容师”。

现代快报/现代+记者 王益/文 顾闻/摄



大年初六,清晨7点,张远跃已经将路面扫过一遍(扫码看视频)

年还没过完,新笤帚就秃了

今年春节期间,夫子庙景区再次迎来大量游客。人多了,产生的垃圾自然多。下午和晚上,除了沿街的小吃店,路旁还会有许多摆摊的。张远跃和另外两名同事一起负责瞻园路大转盘到义兴巷这一段的保洁。

清晨7点左右,他已经快扫完路面,一只手拿着扫帚、簸箕,另一只手拖着半人高的黑色垃圾桶,把扫成堆的垃圾装进垃圾桶,每一堆都要分几次才能扫完。

张远跃手上的扫帚用了没多久,年还没过完就秃了。有签子扎进扫帚里,卡着扫不动,他不得不用手把它们拿下来,再丢进垃圾桶里。没一会儿,垃圾桶就满了,他把簸箕伸进去,往下压了压。

“桶里的垃圾是这半边马路扫

出来的,早上已经扫过一轮。我们先把垃圾扫成堆,再装进垃圾桶。”凌晨4点多,他们就已经开始忙碌。早上起风,有些果皮纸屑被吹得到处跑,他们只好在后面追。这天天气算好的了,前两天下雨,地上除了落叶还有纸巾、奶茶吸管的包装纸等垃圾,沾了雨水就粘在地上,扫也扫不动,只能用手一点点捡。

扫一遍冲一遍,再仔细捡一遍

过了十来分钟,路面上的垃圾都被扫进垃圾桶,被清运车拖走,张远跃也开始了下一轮的作业。之前清扫时发现一些路面有油污,又粘了尘土,变得黑乎乎的。还有奶茶打翻在地上,不小心踩上去,搞得路面黏黏糊糊的。他开来一辆清洁车,上面配置了高压水枪,可以把这

些污渍冲刷干净。

一手端着水枪,一手捏下开关,让水流从左到右,再从右到左冲刷。高压之下,污渍从地面剥离,细小的烟头、果皮纸屑也一并被冲向前,随着水流聚成一摊。看他操作,好像不费力,但等接过水枪,记者发现这个家伙挺沉的,光是水枪就有两斤,开关一开,水枪里压力骤增,起码有四五斤。两只手一起端着,对臂力的考验倒是还好,但时间久了,振得虎口有点发麻。

这个活儿不但要细致还要速度快。路面被水打湿后,污渍变得不明显,得观察冲下来的水的颜色,差不多清了,这块路面也就干净了。但也不能一直就着一个地方冲,“你这样,路面都要被冲坏了”。张远跃在一旁看得着急,于是指导记者:“要左右来回冲,宽度至少一米,都要洗干净了。”好一阵忙活后,这段

路面才被冲洗干净。稍作休息,张远跃和同事们又动了起来,他们来回走一遍,发现有没清理掉的垃圾,要仔细捡起。这会儿游客还没到,他们在游客来之前把保洁做好,“要不然游客看见了好难看”。他告诉记者。

干环卫15年,见证南京城变更美

中午,张远跃和同事们轮流吃饭。游客高峰会在午后到来,其他片区来支援的环卫工下午到岗。现代快报记者了解到,春节期间,夫子庙景区周边增加了人力,总共36名环卫工人,负责建康路、瞻园路、平江府路、来燕路的保洁工作。

保洁压力很大,环卫工人们仍旧非常忙碌辛苦。“前几天人多得走不动,更别说扫地了,我们只能在人群的缝隙中把垃圾捡起来。”环卫工小组长唐蓓说,“垃圾只要落地了,就会越积越多,所以我们增加了清拖频次和垃圾桶的投放点”。

其实不仅是午饭,除夕的年夜饭都是大家轮流回家吃的。张远跃说,除夕那天傍晚,他暂时忙完就赶紧回家。“简单炒了两个菜,赶紧吃了就过来了。”因为只有等他回到岗位上,其他人才能回家吃年夜饭。

张远跃已经在南京干了15年环卫工,从老门东到夫子庙,逢年过节游客都很多,加班加点干活儿是难免的。“这几年,南京越来越好,夫子庙也越来越漂亮,你看街道上这些基础设施,都比过去好很多。而且,游客的素质也越来越高,很多人会自觉将垃圾扔进垃圾桶,有的人稍微不文明、乱扔了,你劝他,他也会捡起来。”

记者手记

谁说只有站在光里的才算英雄

环卫工是离城市最近的人,也是现代化都市背后默默奉献的一群人。这些年来,他们对城市发展的贡献被越来越多的人看到。但他们还有很多的辛苦,没有被大家完全看见。

尽管春节期间整个夫子庙周围加派了保洁力量,总共36名环卫工,但其他片区过来支援的保洁员要到下午才能赶来,因为他们上午还要负责原本各自片区的保洁。

所以从凌晨4点到中午,像瞻园路大转盘到义兴巷这一段,实际上只有3名环卫工;过了大转盘往北到来燕路这段,只有1名环卫工。这个人员配置在平时是正好的,但到了节假日特别是春节,就有些忙不过来了。光是瞻园路,一个上午清扫出来的垃圾就装了快10个垃圾桶。

到了下午3点左右,瞻园路会停止机动车驶入,部分路段清运车也开不进去,环卫工人们还要把一桶桶的垃圾拖到清运车上。

为了让垃圾桶装得更多,环卫工人们会把垃圾往下压一压,张远跃现在都是用簸箕压,非常谨慎,因为前两天有个环卫工不小心被签子扎到手。

采访中,对于没能跟家人吃个完整的年夜饭这件事,张远跃只是说了简单的五个字:“已经习惯了。”

但我们不能把他们的这种“习惯了”视为理所应当,不论您是游客还是南京市民,希望您能一起爱护城市环境。