

公民视点

高速路产子



“生了生了,警察同志帮帮忙,快来不及了!”2月11日23时许,正在广东佛山市顺德区南二环高速路物流服务区春运治安执勤点执勤的民警刘亚平,被一名满手鲜血的女士拽住了。刘亚平跟随这名女士来到停在服务区的一辆小轿车旁,见后座上有一名孕妇正在痛苦呻吟,她身边是一名刚出生还连着脐带的婴儿。简单询问后刘亚平了解到,孕妇谭女士产期还没到,与同车3人从湛江市探亲返程,打算到清远待产。不料当天一路塞车颠簸,谭女士突然破了羊水,进入分娩状态,情况危急,“我看孩子的头都出来了,就赶紧把孩子拉出来,现在我实在不知道该怎么办!”谭女士的妹妹焦急地说。刘亚平一边安抚她们的情绪,一边向指挥中心主任汇报情况。当时正逢春运返程高峰期,高速路拥堵状况严重,眼看母子情况十分危急,等不及救护车,刘亚平决定带领队员驾驶警车在前方开路,通过应急车道以最高速度前往医院。为最大限度争取时间,指挥中心同时与医院进行了沟通联系。10多公里的行程,春运返程高峰期通常需要30多分钟。当天在民警指挥护送下,仅用时13分钟,谭女士母子便顺利到达医院,在急诊门口等待的医护人员马上接手进行救助。次日零时许,经过紧急救治,母子二人已转危为安。(骆驼)

深山中“跪人”



每走10多步,就要跪下来一次。看着上股钢轨,看看下股钢轨,拿出铁路线路道尺量一量,在检查本上写写画画。28年来,这是郑州铁路局南阳工务段西坪线路车间检查工区工长刘晓立不变的工作状态。长年累月,刘晓立的裤子总是最先从裤管处破开,两只膝盖也磨出了厚厚的老茧。他因此被同事称为“跪人”。发现和终结铁路线路病害,是检查工区的主要责任。为此,刘晓立练就了火眼金睛,“线路高低、底塌、暗坑……只要刘工跪在钢轨上一瞧,任何毛病都能看得清清楚楚。”与刘晓立多年同事的高超说,线路道尺、20米悬绳,更是在刘晓立手里用得神入化。西坪线路车间位于陕豫边界,地处秦岭腹地深处,是宁西线唯一不停客车的车站。回家难,让许多家在外地的职工都想尽办法调走。为了让工区里的伙伴多回家,刘晓立不仅在平时常与人调班,每个春节更是主动要求值班。像每一个普通人一样,刘晓立牵挂家里的老人,思念自己的孩子。“但没办法啊,这里的设备我熟悉,我走了不放心”。每次挂断家里的电话,他的笑容里都含着一分愧疚。2019年春运还在进行,凭借多年经验教训,刘晓立提前组织职工成立“线路安全检查小分队”,对车间管内线路进行全面排查。截至目前,他们已经发现隐患25处,其中影响行车安全的严重病害两处,有效地保证了设备在春运期间正常运行。(赵星峰 雷金定)

8点上岗,下午4点“下班”。春节期间,云南旅游志愿者既提升景区服务,又引导游客文明出行。

景区里,那些“灯塔”般的风景

本报记者 黄榆

2月7日大年初三,云南丽江古城客流量刷新了历史最高值。在人头攒动的大街上,每隔一段距离,就有一两位身着黄色或红色背心的人,手举印有“旅游咨询、文明引导、应急处理”字样的指示牌,随时准备回应对上来的游客。这些人,是丽江旅游服务志愿者。这个春节假期,仅在丽江各景区,就分布了1000多名这样的志愿者。丰富的自然资源和鲜明的少数民族色彩,为云南带来了大量游客和可观的旅游收入。但随之而来的旅游产品同质化、强迫购物、投诉处理不及时等问题,也让云南旅游的金字招牌蒙了些灰尘。在全省各景区设置旅游服务志愿者,是近年来云南省为营造文明、有序的旅游市场推出的多项措施之一。这些志愿者来自全国各地,他们中有当地景区的讲解员、导游,有大学生,也有在云南停留的旅行者。7天假期,云南全省共接待游客3464.06万人次,实现旅游收入241.73亿元,较2018年春节同期均有较大幅度增长。“有困难,请找我”,置身景区、游客、商家之间,志愿者如同一支支润滑剂,协助推动着旅游产业的齿轮转动。在“口中说,手里指,脚下竟不觉得累”和自己的名字一样,阮潇潇眉目清秀,很爱笑。记者见到她时,她一手拿着宣传资料,一手拿着矿泉水和袋装糕点。在她身边,等待进入玉龙雪山景区的车辆一直排着长队。“从大年初三起,我就在这里‘上班’了。”趁着空闲,阮潇潇告诉记者,她每天早上8点准时到岗,维持景区入口秩序,解答游客提问,给有需要的游客提供水和食品……直到下午4点入山游客数量减少,她才“下班”回家。在丽江古城景区,从大年初一开始,旅游服务志愿者蒋梓涵就“杵”在了街上。“前面路口左转,然后一直往前走就能找到卫生间”“沿着这条东大街一直走,就能看到大水车,中途千万别拐弯”……这样的话,蒋梓涵每天要说上百遍。假期景区人流量大,遇到突发情况,“打眼”的志愿者就成了游客眼中的“灯塔”。2月6日大年初二,一位马来西亚游客在古城游玩时突发低血糖,看到蒋梓涵手里举着的中英文志愿服务指示牌,便上前寻求帮助。蒋梓涵就近把她带到一家饮品店坐下休息,店主还送上免费的糖水和点心,“小状况很快得到了解决。”这个春节,阮潇潇、蒋梓涵和众多伙伴的志愿服务经历,大多是类似“小事”,但不断涌来的“小事”,能让他们在轮值的几个小时中几乎没有空闲时间,“嘴上说着,手里指着,脚下竟不觉得累。”蒋梓涵开玩笑说。在大理古城,除了常规志愿服务,自去年8月起,还安排志愿者对规模较大的5个旅游商品店和3个重点区域进行现场值守,为游客购物提供咨询和投诉受理服务。“我们人在那儿,对商家就有警示作用。”一位参与过值守的志愿者表示。

一个行为就能抹去一丝灰尘

27岁的蒋梓涵并不是云南人。作为一名自由摄影师,他常在全国各地跑。从2014年开始,每到一个省市,他都尽量待满一个月的时间,并从2015年起参与当地景区的志愿服务,一般为期一个星期。“最初的动机,是希望用这种方式贴近景点和游客。”但渐渐的,蒋梓涵发现,为游客提供服务解决问题,给自己带来了别样的成就感。游客衷心表达的感谢,和充满善意的问候,更成了他快乐的源泉。对志愿服务,蒋梓涵有些“上瘾”了。“外地人尚且如此,本地人更应该多做些什么。”阮潇潇生在丽江长在丽江,工作后成为了一名职业导游。前些年,云南旅游业粗放式发展,不少同质化、低端化的旅游产品混入市场,降低了游客的旅游体验;一些导游强制购物、商家天价售卖的事件,更是极大影响了云南旅游大省的形象。在阮潇潇看来,无论作为当地人,还是作为导游,都应该为丽江的形象和旅游发展出一份力。“我们做出的每一次指引,送出的每一杯热水,都可能抹去一些落在‘云南旅游’这块招牌上的灰尘。”像阮潇潇一样想要为云南重新树立好口碑的志愿者还有很多。以丽江为例,来自丽江古城景区的数据显示,平时古城里约有60名旅游服务志愿者,春节等节假日会增加至80人左右。2018年参与古城志愿服务的人数超过1.7万人次。平日里,他们是旅游公司、政府部门、学校等单位的职员或学生;穿上亮色背心拿起指示牌,他们就成为了云南旅游的形象大使。服务提升了 游客也更文明了



2月10日,云南省丽江市的旅游志愿者正在为游客服务。 都正霖摄/视觉中国

改变已在一点点显现。今年春节,上海的闵女士第二次来云南旅游,在她看来,现在景区的秩序、从业人员的服务态度、应急保障都比上一次有所改善。数据显示,2018年,云南省在全国12301旅游投诉平台上受理投诉780起,同比下降53%。小问题、小纠纷在旅游服务志愿者的协调下及时得到解决,是投诉减少的一大原因。让志愿者没想到的是,他们的存在还对游客产生了潜移默化的作用。在昆明市金殿旅游风景区,已有好几年旅游志愿服务经验的邱思翔告诉记者,春节假期前来游玩的市民众多,但景区内随意抛洒的垃圾却少了。邱思翔介绍,自从有了志愿者,游客乱扔垃圾、随地吐痰、不在指定区域吸烟的行为都会提醒。如果制止无效,志愿者还会主动拾起垃圾投入垃圾桶。“这么一来,那些有不文明行为的游客也会过意不去。”云南省文化和旅游厅行业管理处处长杨澄表示,良好的旅游环境要靠多方共同创造,旅游服务志愿者在其中是不可或缺的润滑剂。日前,云南已经将在全省各景区有严重不文明行为的游客列入“黑名单”,实现线上线下管理,未来将会出台有针对性的惩戒措施。

服务提升了 游客也更文明了

今年春节假期,全国共有4亿多人出游。在许多游客如织的景区,都能看到“杵”在其中的志愿者身影。在蒋梓涵拍下的许多照片中,记录下了文明在旅游中发芽和生长的瞬间。很快,他就要奔赴下一个城市:“做志愿者很有成就感,但如果有一天景区不再需要这么多志愿者,或许我会更有成就感。”

春节期间海南60余位村民组团献血

本报讯(记者吴雪君)2月9日,农历大年初五,处处洋溢着过年的欢乐气氛。国家无偿献血奉献奖金奖获得者、海南省澄迈县金江镇长坡村土尾村小组组长王泽谦带领70余名村民,来到海南省血液中心“组团”献血,为缓解春节期间血液库存紧张贡献力量。据了解,这已是土尾村村民们连续第3年集体献血。献血早已成为村里的一个惯例,土尾村还因此成为海南首个全村献血村。王泽谦就是海南省血液中心工作人员的老熟人了。从1998年开始,从捐献全血到捐献机采血小板,他坚持献血已有21个年头。“以前我的生活很困难,在大家的帮助下日子慢慢越过越好。我只是一个农民,献血是我回报社会的最好方式!”被问及献血动机,王泽谦质朴地说。渐渐的,王泽谦一个人的行为感染了周边的村民。一位到场献血的村民表示,平时王泽谦常常在村里义务宣传无偿献血,他多年来热心公益、用血液挽救生命的行为也得到村里人的敬重。“听他说每年春节前后都是临床用血最紧张的时候,今天我们村里只要身体条件符合要求的,都一起过来了!”据悉,当天共有60余名村民成功献血。海南省血液中心主任符策瑛还来到现场,慰问参与献血的村民,对他们的爱心善举表示感谢并送上美好的新春祝福。

校园里的“城市阅读空间”

2月21日,合肥市六安路小学几名小学生走进“城市阅读空间”。日前,安徽省合肥市庐阳区一处名为“小小淘书悦·书房”的城市阅读空间正式对公众开放。据介绍,这家城市阅读空间开设在合肥市六安路小学校园内,由该校图书馆阅览室改建而成,既为小学生们提供了舒适的阅读场所,也能让市民享受丰富的阅读资源。新华社记者 张端 摄

深圳一无人花店春节未丢一盆花

本报记者 刘友婷 本报实习生 范伟

“真的,一盆花都还没丢。”在深圳市龙岗区南湾街道的百合花卉小镇上,一家名为“璞素”的花店里,90后老板王丽珍对前来采访的记者肯定地说。春节期间,她把自己的花店临时打造成一个“无人花店”,结果截止到重新开店,她一共收到了33笔微信支付的花费,总计约1400元。“老板娘过年去啦!所有多肉8.8折,看上哪个拿走就行,盆上都有价格,8.8折后多少钱自己算好,扫玻璃门内的二维码付款,也可联系店主电话和微信。”2月2日晚上,把多肉植物摆放在店门口两侧,再将写好的提示板放在显眼处,王丽珍就锁上店门,潇洒地去国外度假过年了。说起这种尝试的初衷,王丽珍坦言是因为“既想放假,又想做生意”。虽然对深圳的文明程度有信心,但当她回店一清点,发现门外的数百盆多肉,除了卖掉的,一盆也没少,依然感到很好吃。“要知道,店门前是没有摄像头的。”为了回馈诚信,王丽珍决定给每一位自助购买花卉的顾客准备一份礼物,包括微信红包、多肉,以及自制的手工皂、精油蜡烛、润唇膏等。其中很多礼品的价值甚至超过了顾客购买花卉的价格。“有位顾客购物只花了8.8元,却收获了5盆多肉和一个微信红包。”王丽珍不认为自己这样做会有损失,在她看来,自己收获到的信任是无价的。春节期间光顾过无人花店的消费者,也都认为这是一次既新鲜又难忘的体验。“谁会忍心辜负老板这份毫无防备的信任?”顾客冯先生告诉记者,自己顺利买了花,老板如愿休了假,“这就是诚信的力量。”王丽珍表示,经过这次成功尝试,未来她会在适当的时候延续自助购买的交易方式。此外,她的做法也给花卉小镇带来了启发,“无人店无人胜有人,买方与卖方之间都能感受到温暖与管理,这就是无人店的成功之处。”百合花卉小镇管理负责人曾建端在接受采访时表示,花卉小镇计划联合花商打造数十家无人店,以花为媒,将诚信弘扬开去。

肉和一个微信红包。”王丽珍不认为自己这样做会有损失,在她看来,自己收获到的信任是无价的。春节期间光顾过无人花店的消费者,也都认为这是一次既新鲜又难忘的体验。“谁会忍心辜负老板这份毫无防备的信任?”顾客冯先生告诉记者,自己顺利买了花,老板如愿休了假,“这就是诚信的力量。”王丽珍表示,经过这次成功尝试,未来她会在适当的时候延续自助购买的交易方式。此外,她的做法也给花卉小镇带来了启发,“无人店无人胜有人,买方与卖方之间都能感受到温暖与管理,这就是无人店的成功之处。”百合花卉小镇管理负责人曾建端在接受采访时表示,花卉小镇计划联合花商打造数十家无人店,以花为媒,将诚信弘扬开去。

济南公交助返乡农民工找回遗失腰包

本报讯(记者丛民 通讯员赵明祺)1月30日,在山东济南一建筑工地打工的河南农民郝大庄乘坐公交车时,丢失了装有身份证、银行卡、现金等物品的腰包。“找回腰包,我就不能取回家过年了。”在打给济南公交三分公司四队柿子园调度站的电话后,他焦急地说。了解情况后,车队工作人员郭淑秀依照郝大庄下车时间,根据智能调度行车图确定他乘坐的班次,并给该车的报站器发去了帮助查找丢失物品的短信。很快,站房接到了驾驶员苏义国的电话:“一名好心乘客发现了腰包,已经送到我手中。”随后,苏义国将腰包送回了调度站。1个小时后,郝大庄在柿子园调度站取回了腰包,包内物品无一丢失。拉着苏义国的手,郝大庄激动地表示,虽然钱不多,但如果丢了身份证件,回家就麻烦了,“谢谢济南公交!谢谢济南人!”

公民人物

“大篷车”里的义务广播员

本报记者 卢翔 通讯员 万梦瑶

在江西万载县双桥镇,经常可以看到一位衣着朴素的老人,他开着一辆三轮摩托车,车顶架着两个喇叭,声音一放,乡亲们就知道“大喇叭”——张包春来了。张包春是万载县双桥镇龙田村一位普通农民。26年来,他走遍万载县17个乡镇,181个行政村,先后骑坏了5辆自行车、7辆摩托车,用坏了广播喇叭22个、放映设备8台,只为向乡亲们义务宣传党的方针政策、法律法规、森林防火、致富政策等信息。他因此被乡亲们亲切称为“大篷车”里的广播员。张包春本是村子里第一批下海的人。因为爱听广播、看报纸,他了解了许多致富政策和信息。上世纪80年代,张包春贷款买了车,在浙江温州跑运输,后来又在村里办起了榨油厂、碾米厂,成为先富起来的人。1990年,34岁的张包春建起了龙田村的首幢小洋楼。看着村里密密麻麻的老旧屋子,张包春生

出一个念头:自己之所以能致富,不就是得益于经常听广播看报纸了解各种信息吗?如果将这些信息之广于众,那大家不就能都找到致富的路子吗?于是,1992年,不顾妻子儿女的反对,张包春自掏腰包购买广播设备,在自家阁楼上开办了“龙田村民广播站”,自己则当起了广播员。这还不够,1993年,张包春开始在村子间巡回流动广播。不少村民在他的引导下找到了致富项目。村民谢力和形象地说:“老张的广播里什么都有,不知不觉改变了大家的生产生活方式。”

而张包春自己却再没有做过赚钱的买卖,26年来,他还为“广播站”自费投入20多万元。为了把流动广播送到偏远的乡村,张包春好几次连人带车摔在路上。考虑到当地信息闭塞,群众很少听到广播,他总是自己简易包扎伤口后又继续赶路,巡回各村小组进行宣讲。“你不觉得亏吗?”当被问到这样的问题,张包春就会从柜子里掏出一摞一摞的奖状、证书、奖章,还把候选“中国好人”的绶带披戴在身上,“我赚到了荣誉,我比谁都富有,荣誉是有钱也买不到的,在我心里,它们价值连城。”