

工作10年来,张敬钰带领班组服务旅客近百万人次——

# 做服务既要“用心”也要“用情”

## 奋斗者正青春

本报记者 刘静  
本报通讯员 唐哲 李开蒙

“我们做服务工作既要‘用心’也要‘用情’，把旅客装在心里，把责任扛在肩上。”说这话的，是中国铁路呼和浩特局集团公司呼和浩特客运段西宁车队技术员张敬钰。工作10年来，她在铁路客运一线带领班组服务旅客近百万人次。全国抗击新冠肺炎疫情先进个人、全国五一劳动奖章、第七批全国岗位学雷锋标兵……一份份沉甸甸荣誉的背后，不仅饱含了张敬钰的努力与付出，也激励着她在客运服务的道路上砥砺前行。

### 抗击疫情先进个人

2020年初，新冠肺炎疫情来势汹汹，张敬钰值乘的Z338/5次列车途经湖北孝感、武汉、咸宁等疫情严重地区，面临巨大挑战。

疫情初期，先后有10名新冠肺炎患者乘坐过列车，张敬钰和同事们因此被隔离，车队一时人员告急，倡议成立党员

突击队。“缺列车员我干列车员，缺值班员我上值班员，只要车队需要我就上！”身为班组“领头雁”的张敬钰带头按下红手印，加入党员突击队，等14天的隔离结束后立即回到岗位，奔赴运输一线，穿行于疫情严重地区。

从出乘前准备防疫用品，到值乘中每4小时为旅客测量一次体温，再到妥善处置发热旅客，张敬钰都一马当先、以身作则，带领班组筑起了一道坚固的“防疫屏障”。

在她的带领下，班组的30多名职工从1月底到5月底，连续34次穿越湖北疫情严重地区，圆满完成值乘任务，累计妥善处置10名发热旅客，取得了人员零感染、列车零传播的疫情防控成果，张敬钰也被评为全国抗击新冠肺炎疫情先进个人。

### 学习让她成为业务骨干

“小时候，我就经常看乘务员们穿着整齐的制服从车站走出来，当时他们英姿飒爽的身影让我羡慕不已。从那时起，我就立志长大后要成为一名铁路工作者。”作为一名“铁三代”，张敬钰在小时候就深深地喜欢上了铁路。

2013年，她以劳务派遣工的身份走

上了客运岗位。张敬钰为了跨过业务考试这道坎，刻苦学习，于是背题、做题成了她的必修课，每天满脑子都是客运知识。几个月下来，光是默写用的草稿纸就达到了400多张。果然功夫不负有心人，在2016年单位举行的值班员竞聘考试中，她以第三名的好成绩，转为合同制职工。

“任何一个岗位都离不开学习。”这是张敬钰日记本上的一句自勉。为了尽快提升服务本领，她购买服务、心理学书籍学习“充电”，利用休息时间到其他班组交流经验，到航空公司“取经”、兄弟局列车上“学艺”。

张敬钰还积极参加各类急难险重任务。兄弟班组换挂车体人手短缺，张敬钰请缨入库帮助完成库内整备作业；车队新人业务能力薄弱，她放弃休息时间开设“业务小课堂”，给他们讲授知识、传授经验……在一次次考验中，她凭借着过硬的业务本领，成为车队里的业务骨干。

### 创建班组特色服务法

2019年，张敬钰通过竞聘成为一名列车长。为了给旅客营造更加干净舒适的乘车环境，张敬钰在车厢卫生整治上

下足“绣花”功，座椅缝、卧铺下、洗脸池、顶棚上，车厢内不易察觉的“边角”都成了他们卫生清理的重点。

此外，张敬钰还总结出“三早（宣传早、关注早、提示早）、四轻（讲话轻、走路轻、关门轻、作业轻）、五声（乘车有迎声、问询有回声、配合有谢声、打扰有歉声、下车有送声）、六点（微笑多一点、理由少一点、效率高一点、工作细一点、行动快一点、服务实一点）”的“3456”温馨服务法，并将此作为班组的特色服务法。

“要么不干，要干就要干到最好。”是张敬钰挂在嘴边最多的一句话，对工作认真负责、精益求精的工作态度也让她从一名列车长逐步成长为车队的管理人员。

2021年内蒙古自治区境内首开“绿动”列车，单位对开行列车服务工作提出“高标准、高质量、高要求”的工作思路。

作为技术员的张敬钰主动“请缨”，再次“上阵”，担负起列车整备、人员培训、备品定位等多项工作。不足半个月的时间，她带领着欠缺独立值乘动车组经验的一线班组人员，“从零起步”迅速适应新岗位的新要求，用优质的服务扮靓草原城际动车组列车。



## “红”“绿”资源助力革命老区振兴

居晋东南、太行山深处的黎城县，拥有丰富而独特的红色文化资源和绿色生态资源。党的十八大以来，山西省黎城县聚焦产业转型，不断发展优化“红”“绿”产业，做强做大特色县域经济，提升群众幸福指数的成色。

黎城县文旅局数据显示，近年来，该县发展全域旅游，共计储备文旅项目35个，总投资近百亿元。

此外，黎城县还致力于营造百姓家门口的“绿色”。黎城县市容环卫服务中心数据显示，经过两年努力，如今新增公共绿地面积20多万平方米，绿地率达到40%，人均公园绿地面积由13平方米增加到15平方米。

图为山西省黎城县壶山旅游度假区一处民宿。 新华社发

## 深圳首条“工会一条街”开街

目——五大特色构建职工之家、六大要素聚合“工会一条街”，八大功能精准服务职工，为辖区广大职工提供近距离、多维度、立体式的工会贴心服务。

五大特色是指为职工提供，职业发展、心理咨询、亲情关爱、节日喜庆、环境生活特色服务。“工会一条街”汇集商家普惠、工会文化、暖驿驿站、职工舞台、创客市集、窗口宣传六大元素。八大功能则指困难帮扶、法律援助、文体健康、综合服务、互助保障、技能提升、交友联谊、业务质询。

### 创新“系列菜单式服务”

为了加强工会“软实力”建设，以优质高效工会服务凝聚职工，桃源街道总

工会创新了“系列菜单式服务”满足职工群体的多层次需求。

据介绍，职工服务中心将有长期的、持续的配套活动支持，既有青年职工说/创客说、职工专访录、读书交流会，又有职业发展主题讲座、职工心理健康讲座、励志人生观影会，还有职工集体生日会、单身职工交友联谊队。此外，还包括职工法律大讲堂、劳动争议职工邦等。

包裹式关爱的“菜单”可谓是琳琅满目。值得一提的是，以上“系列菜单式服务”早在两年前已开始运营，深受园区内企业、职工喜爱。

在职工服务中心运营上，桃源街道总工会以构建“3+1”职工服务中心运营

体系为目标。

而所谓“3+1”职工服务中心运营体系，“3”是指建立桃源街道三级职工服务体系。第一级为职工自助式心理健康方法普及教育；第二级为企业员工以及社区居民之间互助陪伴团队建设及实践；第三级为专业心理咨询师的专业咨询及对互助团队成长的督导。“1”则是通过建设三级职工服务内容支撑，以制度、活动、咨询和常态化的方式运行起来，打造桃源街道职工服务中心品牌，即“心安桃花源”。

桃源街道党工委副书记、人大工委主任李远清表示，桃源街道职工服务中心、“工会一条街”将成为辖区职工坚实的后盾，精神的家园。有困难来这里，累了乏了来这里，想提升技能来这里，这里就是辖区内职工的“心安桃花源”。

路、走公平正义之路”的中国方案，习近平主席始终在国际关系民主化历史潮流中把握大局大势，在人类共同发展的宏大格局中推动上合组织行稳致远。

中国上合组织研究中心秘书长邓浩说，习近平主席的重要论述是对上合组织丰富实践经验的理论概括，深度契合地区治理现实需要和上合组织内在发展要求，为新形势下上合组织发展壮大注入强大的思想力量，得到国际社会广泛认同。

### 汇聚前行力量 展现“上合担当”

从空中俯瞰，一列列货运班列从中

## 擘画上合发展蓝图

国—上海合作组织地方经贸合作示范区青岛多式联运中心有序驶出，宛若一条条驰骋八荒的长龙。4年来，这片由习近平主席宣布支持建设的示范区，累计开出超过2000列货运专列，为上合组织成员国和共建“一带一路”国家提供关键“出海口”，已成为地区重要的物流枢纽。

支持上合发展，中国向来重信守诺。上合组织医药合作发展大会召开、中国—上海合作组织经贸学院成立、中国—上海合作组织法律服务中心揭牌、“丝路一家亲”行动框架内开展卫生健康、扶贫等领域的30个合作项目……一项项“中国承诺”扎根落地，收获的合作成果惠及各国人民。

努尔加利耶夫说，在上合组织发展过程中，中国始终以自身行动带动各方走包容发展、互利合作之路，所发挥的积极作用有目共睹。

张明说，上合组织框架下，各成员国始终保持着较高的相处“舒适度”，经济长足发展，人民生活改善，彼此来往日益密切，对原本处于上合组织外的国家也产生了“磁吸力”。

2021年，上合组织启动接收伊朗为成员国的程序，吸收沙特阿拉伯、埃及、

## 共促地区繁荣稳定

卡塔尔为新的对话伙伴。从发挥“上海合作组织—阿富汗联络组”作用，到积极与联合国、东盟、亚信等国际和地区组织开展合作，从推动共建“一带一路”倡议同各国发展战略及欧亚经济联盟等区域合作倡议对接，到建立上合组织银行联合体框架和组织上合组织实业家委员会，上合组织一路走来，始终践行真正的多边主义，鲜明反对霸权、霸道、霸凌，从不搞封闭排他的“小圈子”，而是主张以联合国宪章宗旨和原则为遵循，坚持共商共建共享，为完善全球治理提供多边合作的新平台、新模式。

印度尼赫鲁大学教授伯杰说，上合组织一直倡导南南合作和南北对话，致力于提高发展中国家在国际机构中的代表性和发言权，是“21世纪多边主义的典范”。

### 践行共赢共享 开辟光明未来

今年适逢中国哈萨克斯坦、乌兹别克斯坦建交30周年。30年来，中国同两国的关系与时俱进、开拓进取，始终保持良好发展势头。

此次出访哈萨克斯坦，是习近平主席继2013年、2015年、2017年三次成功

## 美丽中国展新颜

（上接第1版）  
10年来，我国生态环境质量明显改善，经济社会发展全面绿色转型不断取得新成效——

天更蓝。与2015年相比，2021年全国地级及以上城市细颗粒物平均浓度下降34.8%，空气质量优良天数比率提高到87.5%。

水更清。2021年，全国地表水优良水质断面比例为84.9%，比2012年提高了23.3个百分点。

家园更美。全国森林覆盖率达到24.02%，森林蓄积量达到194.93亿立方米，森林面积和森林蓄积量连续保持“双增长”。

我国以年均3%的能源消费增速支撑了年均6.5%的经济增长，能耗强度累计下降26.2%，是能耗强度降低最快的国家之一。

如今，绿水青山就是金山银山的理念成为全党全社会的共识和行动，我国在续写世所罕见的经济快速发展奇迹和社会长期稳定奇迹的同时，交上了一份令人民满意、世界瞩目的“绿色答卷”。

### 全方位、全地域、全过程加强生态环境保护

前些年，贵州的母亲河乌江一度打响生态警报。经过多年治理，2021年乌江流域水质总体为“优”。

乌江流域磷矿资源丰富。乌江治污，难在治磷。贵州在磷矿、磷化工、磷石膏库“三磷”整治上突出刚性措施，通过实施一揽子污染防治举措，从根本上解决乌江磷污染问题。

良好生态环境是最普惠的民生福祉。党的十八大以来，党领导着力打赢污染防治攻坚战——

为换回蓝天常在，全国近10.3亿千瓦煤电机组实现超低排放，6.8亿吨左右粗钢产能完成或正在实施超低排放改造。

为守护碧水长流，各地新建污水管网9.9万公里，新增污水日处理能力4088万吨。

为留住鸟语花香，约1/3的行政村深入实施环境整治，农业生产实现化肥农药减量增效。

习近平总书记指出：“保护生态环境必须依靠制度、依靠法治。”

10年来，越织越密的生态文明制度体系成为生态文明建设的可靠保障——制定修订了土壤污染防治法、水污染防治法、长江保护法等多部法律，覆盖各类环境要素的法律法规体系基本建立。建立健全生态补偿制度、河湖长制、林长制、环境保护“党政同责”“一岗双责”等一系列重要制度，生态文明的制度体系更加健全。

生态环境需要保护，生态警钟需要长鸣。守护绿水青山，要让制度成为刚性的约束和不可触碰的高压线。

初秋，祁连山北麓的大马营草原依然绿意葱茏、生机勃勃。

祁连山是我国西部地区的重要生态安全屏障，一度无序过度开发，造成冻土破碎、植被稀疏，局部生态破坏。2017年7月，中办、国办通报甘肃祁连山国家级自然保护区生态环境问题，上百人被问责。

痛定思痛，甘肃以“断腕”决心狠抓整改。如今，祁连山生态保护“由乱到治，大见成效”。

党的十八大以来，针对陕西延安削山造城、浙江杭州千岛湖临湖地带违规搞建设、腾格里沙漠污染、洞庭湖区下塞湖非法矮围等问题，习近平总书记多次作出重要指示批示，要求严肃查处，扭住不放，一抓到底，不彻底解决绝不松手。

坚持问题导向、曝光典型案例、精准有效问责……中央生态环境保护督察敢

于动真格，不怕得罪人，咬住问题不放松，成为推动落实生态环境保护责任的硬招实招。

在习近平生态文明思想指引下，党从思想、法律、体制、组织、作风上全面发力，全方位、全地域、全过程加强生态环境保护，更加自觉地推进绿色发展、循环发展、低碳发展，坚持走生产发展、生活富裕、生态良好的文明发展道路。

### 努力建设人与自然和谐共生的现代化

习近平总书记指出：“我国建设社会主义现代化具有许多重要特征，其中之一就是我国现代化是人与自然和谐共生的现代化，注重同步推进物质文明建设和生态文明建设。”

在海南，约七分之一的陆地面积圈进了热带雨林国家公园保护区内，山里农民搬出来，小水电站退下来，电子围栏架起来。

今年初，喜讯传来：雨林“精灵”海南长臂猿再添一只婴孩。这一濒危物种的种群数量从之前的只有不到10只恢复至5群36只。

国家公园五指山片区，大山深处的毛纳村不砍树、不占田，大力发展乡村旅游业和茶叶特色产业。村民王琼香说，她的茶园每年有10多万元收入，毛纳村家家户户种茶脱贫致富。

人不负青山，青山定不负人。党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央领导开展一系列根本性、开创性、长远性工作——

推动划定和严守生态保护红线、环境质量底线、资源利用上线，形成生态环境保护的刚性约束。截至2021年底，全国共划分4万多个生态环境管控单元，基本建立起一套全地域覆盖、跨部门协同、多要素综合的生态环境分区管控体系。

三北防护林、天然林保护、退耕还林还草等一系列重大生态工程深入推进，我国成为全球森林资源增长最多的国家。

以国家公园为主体的自然保护地体系加快建立，设立三江源、大熊猫、东北虎豹、海南热带雨林、武夷山等第一批国家公园，启动了北京、广州等国家植物园体系建设，共同推动形成较为完整的生物多样性保护体系……

一系列制度举措有力护航，描绘出一幅人与自然和谐共生的美好图景。

应对气候变化，是全人类面临的共同挑战。

在以习近平同志为核心的党中央引领下，我国已成为全球生态文明建设的重要参与者、贡献者、引领者。

这是中国的庄严宣告：提高国家自主贡献力度，采取更加有力的政策和措施，二氧化碳排放力争于2030年前达到峰值，努力争取2060年前实现碳中和。

事不避难，久久为功。我国把碳达峰、碳中和纳入生态文明建设整体布局，陆续发布“双碳”目标下的“1+N”政策，加快发展风电光伏等新能源，努力推动绿色低碳生产生活方式成为全社会的自觉行动。

全民义务植树蓬勃开展，野生动物保护志愿者遍布山川，节约粮食、垃圾分类成为新时尚……越来越多的人用实际行动守护着美丽中国。

新征程上，在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，亿万人民保持建设生态文明的战略定力，锲而不舍，持续努力，必将汇聚更加磅礴的力量，为子孙后代留下一个清洁美丽的家园。

（新华社北京9月12日电）

（上接第1版）合作打击“三股势力”，坚决遏制毒品走私、网络犯罪、跨国有组织犯罪蔓延势头；打造艺术节、上合大学、传统医学论坛、职业技能邀请赛等人文品牌项目……20多年来，上合组织取得辉煌发展成就，积累了丰富合作经验，成长为当今世界幅员最广、人口最多的综合性区域组织，为构建新型国际关系和人类命运共同体作出重要理论和实践探索。

上合组织秘书长张明说，多年实践证明，“上海精神”蕴含和倡导的价值观得到成员国充分认可。“上海精神”代表着上合组织成立的初心，也是指引未来发展价值内核。

今年是上合组织宪章签署20周年和成员国长期睦邻友好合作条约签署15周年。作为创始成员国，中国始终致力于推动上合组织健康发展。2013年担任国家主席以来，习近平主席出席历次上合组织峰会并发表重要讲话，提出一系列新理念新倡议，不断丰富“上海精神”的时代内涵。

从生动阐述中国的发展观、安全观、合作观、文明观、全球治理观，到大力倡导把上合组织打造成团结互信、安危共担、互利共赢、包容互鉴的典范，从发出构建“卫生健康共同体”“安全共同体”“发展共同体”“人文共同体”的中国倡议，到提出“走团结合作之路、走安危共担之路、走开放融通之路、走互学互鉴之

访问后，再次来到这个丝绸之路经济带首倡之地。2013年以来，在两国元首的跨越引领和直接推动下，中哈关系实现跨越式发展。中哈共建“一带一路”先试先行，为两国人民带来了实实在在的好处。2021年，阿拉木图市大口径钢管厂、扎纳塔斯风电场、图尔古水电站等项目相继竣工投产。哈萨克斯坦企业连续4年参加中国国际进口博览会。2021年，中哈货物进出口总额252.5亿美元，同比增长17.6%。两国经济合作经受住“疫情大考”，显示出强大韧性。

当前，中乌关系正处于历史最好时期。两国政治互信不断增强，务实合作成果丰硕，在国际和地区事务中保持密切协作。习近平主席2013年和2016年两次访问乌兹别克斯坦。2016年，中乌关系提升为全面战略合作伙伴关系，正是从这一年一起，中国连年成为乌第一大贸易伙伴和第一大出口目的国。在“一带一路”倡议框架下，双方在经贸、投资、能源、交通、农业、人文等领域开展紧密合作，形成了鹏盛工业园、安集延产业园、华新吉扎克水泥厂、明源丝路玻璃厂等一批标志性项目。

哈萨克斯坦、乌兹别克斯坦都是共建“一带一路”的重要参与者和贡献者。2000多年前，贯通欧亚的古丝绸之路，东西方文明汇聚交融、璀璨绽放，书

写了守望相助、互学互鉴的美好篇章。如今，从天山山麓到里海之滨，从帕米尔高原到哈萨克草原，“一带一路”合作在欧亚大陆绘出绚丽画卷。“齐鲁号”欧亚班列“上合快线”开行，中巴经济走廊建设加速推进，位于乌兹别克斯坦的中亚第一长隧道“安格连—帕普”铁路隧道建成通车……“一带一路”，让“上合大家庭”成员的利益纽带拉得更紧，合作之路走得更好。“丝路精神”与“上海精神”交相辉映、相向和鸣，奏响命运与共、共赢共享的时代乐章。

中国上海合作组织研究中心副主任孙壮志说，同倡建设“绿色丝绸之路”“数字丝绸之路”等理念呼应，未来上合组织成员国的务实合作将向绿色发展、数字经济等多领域拓展。上合组织将为“一带一路”建设提供更多机制性支撑。

青山着意化为桥。经过20多年努力，上合组织实现了从安全与经济合作的“双轮驱动”到“四个共同体”多轨并进，向着更光明的前景锐意进发。撒马尔罕峰会再启程，上合组织将继续高举“上海精神”旗帜，致力于构建更加紧密的上海合作组织命运共同体，为世界持久和平与共同发展作出更大贡献。

（记者韩墨 韩梁 陈彤 朱瑞卿）  
（新华社北京9月12日电）