

节日我在岗

同一个假期,他们却选择了不同的打开方式

岁月静好,只因有人默默守护

昂韵芳

常晶

弯腰千次,只为守好出行第一道卡

一声“谢谢”
让我成就感满满

本报讯(见习记者 王天怡)“您好,这里是安庆港华燃气,请问有什么能够帮您?”10月5日上午8时许,当大部分人都还在享受惬意的假期时,常晶和她的同事们却已和平时一样,身着整齐的工装早早上岗,为来电的市民们解答用气上遇到的种种问题。

常晶是安庆港华燃气有限公司热线中心的一名工作人员,由于工作的特殊性,她的假期也得和平时一样坚守岗位,甚至还要比平时更加忙碌。再加上节假日人群活动多,同事们身上肩负的责任也更重。

“假期来电的一般都是在外返乡的人询问开关等方面的用气操作,还有一些在假期结婚的人需要了解新房燃气设备的安装和使用。其中老年人相对多一些,他们一般碰到问题比较急躁,需要花更多时间去讲解。我们接到电话以后会先安抚他们的情绪,再进行耐心介绍。”常晶说。

常晶告诉记者,自从她2021年调到热线中心后,就没有享受过国庆节等假期,也不曾去外地旅游。“看看大家出去玩发的朋友圈就当自己出去了。既然选择了这一职业,就要干好自己的工作。虽然假期不能休息,但是每当通过电话帮助市民们解决问题后,听到电话里的一声声‘谢谢’,让我充满了成就感。”常晶说。



昂韵芳(左)正在为旅客进行安检。

本报讯(全媒体记者 徐志远 文/图)中秋国庆假期期间,安庆火车站迎来了客流高峰。“手抬起来,转一下身。”10月1日上午10时,火车站安检入口,两三名工作人员手持金属探测器对每一位进站旅客进行安检。昂韵芳正是其中一员,她既是火车站安检员,也是安检岗位负责人。

昂韵芳从事安检工作已有8年时间,每天的上班时

间是早上6时到晚上10时左右。“火车站进站安检分为手检和机检,手检岗位主要是工作人员拿着金属探测器对旅客双臂、腰部、大小腿进行扫描检查,防止夹带违禁品;机检需要值机员长时间目不转睛地盯着屏幕,仔细识别过机行李物品中的可疑物品,发现可疑物品需要打开行李包重新检查,确保旅客安全万无一失。”昂韵芳告诉记者,手检员每天要手检三四千人,一天下来弯腰上千次,虽然30分钟轮换一次,但每个动作都要重复几千到上万次,十分累人。“看似简单的安检工作实际上并不轻松,每个安检员身上担负着成千上万旅客的乘车安全责任,丝毫马虎不得。像刀具、酒精、超额充电宝一旦上了火车,就可能对旅客安全产生威胁。”昂韵芳说,尤其是在节假日期间,人流量非常大,工作压力可想而知。

“在安检过程中,绝大多数旅客都比较配合我们的工作,但有时也会遇到个别不配合的旅客,比如因赶时间要‘冲卡’的旅客,这都需要我们耐心去解释、劝说。”昂韵芳说,这不仅给安检工作造成混乱,而且会影响其他人的出行。

安检是旅客安全出行的第一道关卡,保证安检工作顺利完成意味着保护所有旅客的安全,昂韵芳深知自己工作的重要性和责任的重大。工作中,她始终保持细心严谨的工作态度。“越是节假日,越要严格按照规范标准,以百倍的热情投入到工作。”昂韵芳表示。

方继勇

一如既往,将枯燥的工作当事业经营

本报讯(全媒体记者 刘惠子 通讯员 程霞)方继勇是安庆市公交集团有限公司33路公交车驾驶员,自2004年入职以来,每年国庆节都坚守在运营一线,承担着接送乘客节假日出行的工作。今年中秋和国庆“双节”期间,方继勇依然在岗。

33路公交车每天早上6时整发车,今年“双节”期间,方师傅的到岗时间比平时要提前10分钟。检查轮胎、灯光、刹车、电路等安全设施,给车厢做保洁,确认当日天气情况和其他注意事项……方继勇告诉记者,节假日人流、客流量大,对于每名公交司机来说都是一种考验。

33路公交车从火车站经客运中心站发往蔡山路终点站,全程共有20个站点,通常来回跑一趟需要一个多小时。节日期间,由于火车站和客运站的乘客增加不少,再加上高峰时段路面拥堵,有时来回一趟近两个小时。按照规定,方师傅每天要跑六个来回,每天清晨出门,夜晚回家。

“师傅,火车站不就在前面吗,为啥不直接过去还得绕路,我快要赶不上火车啦。”10月5日上午,方继勇驾车

行驶到“香樟里水岸”站点,一位外地乘客因为不清楚行车路线提出了质疑,方师傅一边耐心解释,一边安抚乘客情绪。在得知乘客确实即将赶不上火车后,方师傅立即安排他到附近站下车,并协助乘客坐上出租车。“路面上的乘客各有需求,我会在规定时间内让车辆到站,同时也尽量满足不同乘客的特殊需求。”方继勇说。

10月5日晚上7时30分,方继勇完成当日最后一趟行车任务,下班前他一如往常拿着牙刷、钢丝球、抹布等小工具,将车厢各个角落打扫干净。“好的环境里才能有好心情,希望乘客走上我的车厢都能有好心情。”方继勇笑着说。

“在别人看来,驾驶员是个辛苦、枯燥的工作,但是我一直把它当作一份有价值的事业来经营。”节日期间,方师傅还特地在车厢内准备了几盆植物,增添节日氛围。方继勇告诉记者,自从成为一名公交司机,逢年过节不能回家团聚已成为习惯,但职业的坚守能让更多乘客的回家路、出行路更便捷畅通,让城市更美好,这样的坚守他认为很值得。

“双节”全市投诉量总体平稳

共接收投诉举报咨询1203件 食品类诉求量居首位

本报讯(全媒体记者 徐侃 通讯员 杨群弟)中秋、国庆期间,全市市场监管部门共接收投诉举报咨询1203件,其中投诉635件,占比52.8%;举报57件,占比4.7%;咨询511件,占比42.5%。从接收渠道来看,12345政务热线转办1034件,占比86.0%;12315互联网平台接收169件,占比14.0%。

“双节”期间,市市场监管局畅通消费者投诉举报渠道,对12345政务热线及12315网络平台接收的投诉举报咨询第一时间签收、转办、分流、反馈,确保消费者节日期间的诉求得到及时

回应,全市投诉量总体平稳,未接到群体性消费投诉。

据市市场监管局对消费者投诉举报分析,食品类诉求量居首位,餐饮和住宿服务、服装鞋帽、家居用品成为投诉热点。其中食品类投诉152件,主要反映食品外包装标识标签不符合国家相关标准、网购食物发霉变质、食品中存在异物等问题;餐饮和住宿服务投诉120件,主要反映餐饮店的菜品食材不新鲜、充值会员后未能享受优惠折扣、线上预订酒店退费纠纷等问题;服装鞋帽类投诉47

件,主要反映购买的服装短时间内出现面料起球、褪色等质量问题,商家履行三包义务不到位,退换货纠纷等问题;家居用品类投诉36件,主要反映网购产品存在虚假宣传,商家不履行售后服务或售后服务不及时等问题。

截至10月7日,全市受理的消费者投诉、举报已全部按流程分流、转办,市市场监管局同时要求相关部门按法定时限办结反馈,相关咨询已通过热线电话进行了在线答复,确保“件件有着落、事事有回音”。