

2015新春走基层

为保障春节供暖，供热站里没有假期——

# 辛苦我一人 温暖千万家

本报记者 闫伟奇

2月19日，农历正月初一，记者来到位于山东省东营市东城的登州路供热站，一群可爱的人正坚守在供暖岗位上。这里是东城中中心城区最大的供热站，供热面积约500万平方米。

正月初一的路上格外安静。不过，记者刚走进工作区，就听到隆隆的泵机声。锅炉房里一片繁忙，几台大型锅炉运行着，炉前是司炉工人们忙碌的身影。早上8点多，锅炉房的监控室内，李艳平班长和徐强班长刚刚完成交接班。刚值完夜班的李班长精神格外好，热情地向记者打招呼拜年。徐强班长正守在显示器和仪表指示灯前，认真记录着锅炉运行数据，以便根据参数变化

随时调整运行工况。

徐强告诉记者，为了确保春节期间各项设备的安全运行，锅炉房增加了巡视密度，每隔40分钟就要巡视设备，登记数据。如今的设备都是全自动的，大大小小的仪表盘每一个都要查看、记录。他说，“这是脑力劳动，因为锅炉是危险性很高的特种设备，容不得一丝马虎。这不仅是对千家万户负责，也是对每位工人自身的安全负责。”

李艳平在供热岗位上已经工作27个年头了，“干我们这一行，是没有春节放假一说的，过节比平时还紧张。我们对保障春节供暖安全很有信心，因为供热站严格执行正常工作制，全员在岗，

24小时待命，报修电话全天畅通，从供热预案、物资储备到应急抢修队伍都蓄势待发。”

春节不能回家团聚遗憾吗？他淡淡地说，家人和自己早都习以为常了。孩子10岁那年是他第一次在家陪孩子过除夕。那天孩子格外兴奋，不断地问，爸爸这是真的吗？说到这里，陷入回忆的李艳平有些动情……不过，乐观的他说现在通讯、交通如此发达，这些都不是问题了。工友们在一起包饺子、吃年夜饭、看晚会，早已是热热闹闹一家人，“但是有一条，坚决不沾一滴酒，哈哈。”

来到值班休息室，李艳平一边向同事交接工作，一边告诉记者屋里的灯光常

年亮着，并不是不节约，而是为了方便休息时，能随时观察电流的变化。“灯一晃，电流不稳定，就要及时出动，我们已经形成条件反射了。”因为供暖故障具有不可预见性，不论是遇到停电、停水，还是仪表设备等问题，一旦出现，就要迅速分析故障，第一时间解决。当遇到主管爆裂需要连夜抢修时，经常好几天不合眼。

交谈过程中，李艳平反复提到一句话：辛苦我一人，温暖千万家。这不再只是墙上悬挂的生产口号，而早已融入到每位供暖人的行动中。正是他们的坚守和付出，为千家万户送去了冬日的温暖。“看到居民们温暖过大年，咱心里就美滋滋的。”李艳平说。

让每一口水干净放心——

## 护送清水进全城

本报记者 周剑

“老李，新年好！加矾还正常吧？”“新年好，都正常。”农历正月初一上午近8点，江西景德镇市水务公司洋湖水厂的巡检维修班施万成就到了工厂，边向交接班的同事拜年，边了解夜间净水系统的运行情况。

承担着全市60%供水任务的景德镇市水务公司洋湖水厂，因为建于上世纪80年代，基础设施及机械设备较为老旧，日常的巡检维修工作显得尤为重要。施万成所在的维修班，就负责及时“诊断”水厂所有机械设备和净水线路的运行状况。

8点整，施万成走进送水泵房，仔细观察着机械设备，不时听听轴承声音，摸摸水泵温度，闻闻电箱气味……“巡检维修工作就像中医，有一套‘看、听、摸、闻’的方法。”施万成解释，刚才是在“看”水管绝缘层是否老化、出现裂缝，“听”轴承等设备的转动是否有杂音，“摸”泵头的温度是否过高，“闻”电线是否有漏电烧焦的气味，通过综合分析，就能判断设备运行情况。看到设备正常后，施万成微笑着对记者说：“小洞不补，大洞吃苦。巡检维修工作就是要善于发现问题，第一时间处理。”

紧接着是检查净水生产环节，这是原水变成清水的关键。“仔细查看混合管、反应池、沉淀池、氯池、消毒，这些环节一个都不能少。”施万成说，重点检查每个环节的水质是否达标，并根据情况加加减药剂。在足有六七十个游泳池大的净水高架平台上，记者在反应池中辨识出了微颗粒状的矾花，这意味着加矾情况良好。而当原水经过多个处理环节流到沙坑一样的氯池时，已经变成了透亮清冽的清水。

按照国家标准，经过净水环节后进入清水库的水质，浑浊度须不超过1度。在仪表室操作台上，记者看到洋湖水厂的水质保持在0.4度左右。确认一切正常后，施万成才放心地填写完巡检记录单。一趟下来，已接近10点。除去维修工作，像这样细致的检查，洋湖水厂的巡检维修工每天都要进行好几遍。

“全市人民，包括我的亲朋好友，都喝这些水，一定要把水处理好。新年希望我们的新水厂早日建成，到时全市人民就能喝上更干净的放心水。”在洋湖水厂工作了20年的施万成说。

让每一辆车平安往返——

## “检车大师”的春运功课

本报记者 郑明桥

正月初一，武汉铁路局武昌客车车辆段的质检员黄望明仍然和往常一样忙碌在检车一线。每天都在客车整备场徒步近10公里，为360多辆列车的数万个零部件体检，一套“四站五蹲两钻”检车法重复几千遍，这些都是被誉为“检车大师”的他每天必不可少的春运“功课”。

今年44岁的黄望明是全路客车检车员行业唯一的技能大师工作室“掌门人”，负责为终到武昌站的旅客列车质量把关。春运期间，列车大都需要连乘套跑，车轮、车钩等部件容易出现裂纹等故障，黄望明要做的就是快速、准确地发现这些故障隐患，让每辆车平安地开出去。

猫着身子钻到车底下，随着手电筒射出的光亮，黄望明认真检查列车下部的悬挂设备，看轮轴、螺栓有没有松动，弹簧是否有裂纹，用来检修的小铁锤，在他手里如同“探测器”，沉闷声表明部件有松动，沙哑声有裂纹，每个音符传出的声音他都能判断出故障来。春运

以来，他已经发现了30多件设备故障，解决了7项质量难题。

开行列车中有不少是北上列车，最远的要从武昌站运行到千里之外的西宁，两地温差近30摄氏度。在这种环境下行车，列车底部的风压管系会因热胀冷缩活结错位而导致风压漏泄。为保证列车正常运行，黄望明发明了一个“堵漏神器”，给管系漏泄的部位贴上“创可贴”，用两片能合扣起来的活扣钢管，扣装在管系漏泄部位，里面的胶皮包裹住漏泄点，随着列车北上，温度越低包裹得越严实。现在，检车工在路上遇到列车管系漏泄，只需1分钟就解决了。

繁重的工作量让黄望明经常要到晚上11点多才能放下工具，赶回家里睡一觉，第二天早上6点多又出门了，平均一晚只能睡五六个小时。为了检查凌晨入库的临客列车，甚至要通宵达旦守在工作室，只要接到作业指令，黄望明就会马上拿起检车锤、对讲机、手电筒，全副武装地赶往现场。

让每一个祝福飞得更快——

## 新技术添彩新年味儿

本报记者 陈静

微视频拜年、语音祝福、网上买年货、抢红包……从除夕到正月初一，从微信到微博到手机QQ，社交媒体和移动支付模式在人们的年节生活中扮演着越来越重要的角色。不过，在千万个线上飞舞的祝福、年货、红包后面，更离不开高科技的服务保障。

2月19日晚7点半，支付宝服务渠道专员徐露正坐在湖北省十堰市的家中手指如飞，“没想到吧，我们

是在家里为大家提供服务保障的。简单来说就是在微博、微信这样的社交媒体上回答网友们的问题，解决他们在支付中遇到的困难。”26岁的她负责支付宝的传媒服务，今年除夕和正月初一两天值班，“和往年相比，今年最大的不同就是大家的问题都关于‘红包’！”

“但我们传媒服务昨天和今天都只有2个同事值班，其他17个人都是替补，会在我们吃饭或者临时有事时上线

替换一会儿。”这么少的人力，怎样确保及时为网友提供服务？徐露说，“技术支持相当重要，比如我们有类似语务预测的系统，会提前将所有平台上正在孵化的业务和客户有可能遇到的问题汇总分类，在春节假期前预先提供解决方案；也有智能分析系统，会自动搜集互联网友人们在社交媒体上的声音，按照重要程度不同排序，推送到我们这里，提醒我们对哪些问题要优先回复。同时，

我们还有24小时在线的电话会议系统，只要有需求就能顶上。”

除了传媒服务之外，支付宝在除夕和正月初一为用户提供服务的还有热线客服和在线客服两个部门，这两个部门技术含量同样很高。徐露往年过年都在热线客服部门，今年是第一次参与传媒服务。“热线和在线客服面对的是必须为用户解决的问题，但在社交网络上，用户的声音不仅体现需求，也是重要的资源。他们更多的是表达感情、提出建议，我们在回复他们解决办法的同时，另一个工作就是收集大家对某款产品或者某个功能共同的建议，再把这些声音反馈给技术保障部门，这样他们就可以随时修改完善，让网友们过年沟通、消费更舒畅。”



2015年羊年央视春晚为全国观众奉上了一道精美的文化大餐。

正如总导演哈文说，“好节目才是硬道理”。在永不褪色的年味儿之外，央视羊年春晚在红红火火的新春主题之外，总体呈现了四个方向的价值回归：向艺术回归，向生活回归，向人民回归，向真情实感回归。

整台晚会在两个演播厅同时进行，五加三的主持类型别致生动，朱军、董卿、康辉、撒贝宁、李思思担纲一号厅的主持，毕福剑、朱迅、尼格买提则负责二号厅语言类节目的串联，让两个时空的剧场更加生动。歌舞类节目兼顾老、中、青三代观众，张丰毅、朱亚文、段奕宏表演的歌曲《中华好儿孙》唱出了中华儿女浩浩荡荡的正气与骨气；凯丽、韩童生、李光羲、佟大为、关悦等的联唱《四世同堂合家欢》讲的是中华民族的阖家团圆之乐；刘德华演唱的歌曲《回家的路》让回家的路不再漫长；刘和刚演唱的歌曲《拉着妈妈的手》；李宇春表演的歌曲《锦绣》增加了高科技的人像捕捉定位技术，视觉上有着令人惊艳般的呈现；韩磊、阿鲁阿卓演唱的歌曲《人间天河》讴歌了南水北调工程的伟大壮举；李谷一及全体演员演唱的一曲人们熟悉的《难忘今宵》，则将晚会推向了高潮。

名角反串是今年春晚饶有趣味的一个节目，羽·泉“反串”了于魁智的《三家店》，于魁智则“反串”了羽·泉的《奔跑》；凤凰传奇“反串”了筷子兄弟的《小苹果》，筷子兄弟则“反串”了凤凰传奇的《最炫民族风》……亮点无数，笑点无数。

儿童节目《自古英雄出少年》脱胎于《我要上春晚》中的武术节目《功夫少年》。该节目由山东莱州中华武校选送，节目向观众展示了一个小男孩的梦境，节目创意新颖融汇东西方文化，将现代街舞同传统的中华武术相结合，为观众带来了不一样的视听享受。节目中的三大看点：叠罗汉式的人形高塔；小男孩的单腿跨膝；小娃娃的徒手“后空翻”，不由地让观众感叹主创人员的奇思妙想，又惊叹表演者的艺高胆大。

如果说杂技节目要“向极限挑战”，呈现高难度、高技巧；“新奇特”的创意类节目，则要让观众看到平时看不到的东西，那么毋庸置疑，今年春晚的语言类对于幽默与讽刺的分寸拿捏得恰到好处，特别值得一提是相声类节目结合当前的热点话题——公民道德、惩治贪腐，让人们“笑后有思考”。岳云鹏、孙越表演的相声《我忍不了》提示人们公民道德要从我做起，苗阜、王声在零点钟声之后表演的相声《这不是我的》则举重若轻地告诫人们，不论是“打老虎”还是“打苍蝇”，每一个人都要廉洁谨慎，方能万事无忧。苗阜二人今年的尺度早已突破牛群当年相声中的“领导冒号”。不难发现，这个反腐相声讽刺尺度之大、涉及题材之“敏感”，堪称春晚舞台30年来之最。

向艺术回归，要有敬重之心；向生活回归，要常接地气；向人民回归，要与人民同甘共苦、心心相印；向真情实感回归，要真正回到内心回到艺术的原点。

正是在这4个回归中，观众在简单快乐中找到了大年的感觉，在这温馨甜蜜中体味到了新春的期待，在这提振人心的呼喊中听到了中国梦的铿锵脚步，在这朴素真诚的中国故事中体味到了变革的伟大氛围。对很多家庭来说，一年到头难得一聚，除夕夜围在一起看看春晚，他们需要的不是一台多么精致的“舞美秀”，而是希望能让全家人找到情感共鸣，在歌声中温暖，在笑声中团圆。

文/人民日报记者 李 舫

### 值班站长日记

## 遇到火车晚点您别急

2015年2月19日 晴

广州站值班站长 许文雄

今天是正月初一，经过前两天的客流高峰，今天车站里的旅客明显减少了。结合节前客流高峰的情况，今天想和大家说说如果遇到列车晚点，该如何处理。

2月15日，春运正进入白热化阶段，这一天广州站旅客的发送量已经达到最高峰，日发送量17万人次。这一天，由于部分列车晚点和股道运用紧张，几趟车未能及时发车，广场等候区的旅客积压，晚点车次的旅客情绪有些激动。在做好宣传和解释工作，安抚好旅客以后，我立即联系综控室，与指挥台协商，灵活调动，合理安排旅客的候车秩序，最高峰时段连续放行9趟车，其中有4趟车是同时放客的，有效缓解了晚点造成的压力。

不过就在车站的工作有序进行时，意外发生了，23:00左右，我接到广场7号棚直通区的通知，那里有一位旅客行为举止异常影响了其他旅客候车。我立即通知大厅服务台的春运驻点医生出诊，医生初步诊断是精神异常，为该女子打了镇定针后，将其送往精神病专科医院治疗。

这里，我要提醒旅客，如遇晚点的情况，不要着急，相信铁路的工作人员，一定会尽最大努力让您平安出行。（本报记者 齐慧整理）