邵阳火车站“95后”客运员杨柳：

九年“春之约” 热忱服务南来北往旅客

邵阳日报记者 伍洁

春运期间，邵阳火车站人来人往，旅客们背着行囊脚步匆匆。在这喧嚣繁忙背后，总有一群人在辛勤付出、默默坚守，为南来北往的旅客提供无微不至的服务，护航每一位旅客的出行安全。“95后”客运员杨柳就是其中之一。

◀杨柳（左）热情、细致地为旅客提供服务。

工作琐碎，却从未有过一丝厌烦与怠慢

“这个车票我已经改签过一次，还能再改签吗？”“请问这趟车我应该去哪个检票口候车？”“车站有开水吗，请问在哪里打水？”……在邵阳火车站候车大厅服务导台，杨柳忙着回复旅客各种咨询。一天下来，她要回复六七百次。

从联系重点旅客的接送，到解答关于列车时刻、车站设施、改签政策等各种问题，再到帮助旅客寻找遗失的物品等等，杨柳的工作很琐碎，但她从未有过一丝厌烦和怠慢，始终耐心、热情地为旅客提供细致入微的服务。因为她知道，每一个问题背后都有着旅客的期望和焦虑，只有用心答疑解惑，才能让旅客真正出行畅快。

杨柳是湖南娄底市人，1995年出生，2016年参加工作，从事高铁乘务岗位。2023年2月到邵阳站售票厅工作，同年11月21日，邵阳站站房扩改建工程完成后，她被安排在候车厅服务导台做一名客运员。

今年是杨柳在铁路部门工作的第九个年头，也是她连续第九个春运在岗位坚守。尽管工作辛苦，但每当看到旅客满意的笑容，听到他们由衷的道谢，她就感到无比满足和欣慰。

车站每个角落都有她忙碌的身影

尽管杨柳的岗位主要在服务导台，她却频繁穿梭在候车厅、服务台、站台、检票口……车站的每个角落都留下她忙碌的身影。

“春运期间，我是要连续上两天整班才能休一天。每天最晚的一班列车是半夜2时30分到邵阳，最早的一班列车是6时09分发车，也就是说每天上班休息时间只有3个小时。”杨柳介绍春运值班情况。

春运期间，邵阳站的日均发送旅客量高达2万多人次，其中不乏一些老幼病残孕等行动不便的旅客。面对这些特殊旅客，杨柳总是格外细心和耐心。

“这几天重点旅客比平时要多些。”杨柳介绍，有出行需求但行动不便的旅客，可预约铁路部门的重点旅客服务，铁路部门提供专人引导接送等温馨服务，让他们的出行变得轻松便利。一天下来，杨柳联系接送了十余名重点旅客。

在繁忙的工作中，杨柳总能迅速洞察到旅客的所需所求。无论是为旅客指路，还是提供其他帮助，她都尽心尽力，用实际行动诠释着一名车站工作人员的责任与担当。

去年4月30日，杨柳在候车室巡视时，发现一名儿童突然抽搐，情况危急。她迅速反应，利用广播寻找医生，并紧急拨打120求助。救护车很快赶到现场，并将孩子送往医院救治。事后，杨柳不仅关心孩子的健康，还细心地留下孩子妈妈的联系方式，并主动协助改签车票。她的热心、细致赢得了旅客的赞誉和感激。

“为他人带去便利是一件快乐的事”

上月的一天晚上，一位80多岁的老奶奶找到杨柳，咨询去往杭州怎么换乘。她细心询问后得知，老人独自从洞口过来，要换乘去杭州看外孙。杨柳发现老人语言表达不是很清楚，担心老人单独坐车不安全，便问到老人女儿的电话，得知其并不同意老人单独出远门。杨柳耐心做通老人思想工作，帮助她退了车票，并买了一张返程回洞口的车票。她亲自把老人送进车厢，特意嘱托列车长照顾好老人，提醒老人下车。事后，老人的女儿打来电话表示感谢。

这样的温馨场景在杨柳的工作中屡见不鲜。无论是答疑解惑、提供帮助，还是安抚情绪、传递温暖，杨柳都敏锐捕捉到旅客的需求和困扰，并以细心的服务赢得旅客的信任和感谢。（下转4版）

新春走基层

从10小时到46分钟

邵阳日报记者 王朝帅

正月初二，我开车载着一家人从县里往乡下赶，去小舅舅家拜年。大路上没什么车，想看风景的我开得很慢，蜿蜒过了些崖壁山路，路过一座小桥时，妈妈看着前面两座山说：“我年轻的时候要翻过那两座山才能去你爸爸家里。”

那是张家界市桑植县陈家河镇两河口村地界的两座很高的山。清早从同镇的马家峪村出发，走上小半天才瞧得见它们。妈妈还要继续翻过这两座山，才能在中午时候看到爸爸的老砖房。“第一次去是为了过去看看你爸爸的家长什么样，再看看婆婆，那天吃餐饭就往回走了。”到天全黑，妈妈走回了马家峪村。细细算下来，大概要用十来个小时才能走个来回。

在小舅舅家拜完年，我们一家准备前往两河口村的老砖房。窄窄的乡道上，几乎家家户户都买了小汽车，白的、黑的、红的，有的车没位置停只能停在路边上。错了3次，才终于瞧见爸爸老砖房的一角。瞥一眼时间，距离从马家峪村出发时过了46分钟。

邻居家的鸡鸭叫与狗吠把我们领进老砖房，这砖房已十分破旧，虚掩的木门一推开便嘎吱嘎吱响，里头尽是陈旧的回忆与木屑味，这里头很久没住人了。

之后，爸爸拿着鞭炮，我们跟在后面提了两袋香纸、蜡烛，一同往山上走去。碰到老乡讲了几句话，遇到小坡地便拨开杂草丛沿着小道攀爬上去，很久之后才找到那两个眺望群山的小土包。噼里啪啦的鞭炮声里，小土包前冒起一缕缕青烟。

像小蛇一样蜿蜒的乡道上，看得见一些车子在跑。从前，同妈妈一样的外乡人来两河口村要翻山越岭，而现在，我从外头开车进来只用了46分钟。

新春走基层·过年故事

2月8日，新邵县第三场“春风行动”大型招聘会在陈家坊镇举行。来自该镇38个村的3000余名求职者参加了招聘会，600余人和意向企业签订了就业协议。

石颂军 摄

解难题 鼓干劲 强信心

仇珂静等到湘窖酒业调研

邵阳日报讯 （记者 黄云 通讯员 饶茵） 2月7日，市委常委、副市长仇珂静到湘窖酒业调研，开展“三送三解三优”行动。市政协副主席、北塔区委书记肖平参加。

座谈会上，仇珂静面对面听取企业意见和诉求，为企业高质量发展解难题、鼓干劲、强信心。与会人员就红缨子高粱基地建设、产业发展基金建设、“工业+文旅”、品牌推广等有关事宜进行探讨交流，积极建言献策。

仇珂静强调，各相关部门要迅速进入工作状态，以时不我待的紧迫感、开年即冲刺的精气神，抢开局、稳增长、促发展，奋力夺取一季度“开门红”，为全年经济社会高质量发展奠定坚实基础。要聚焦解决企业发展急难愁盼问题，常态化开展“三送三解三优”行动，真正实现“事事有回应、件件有着落”，持续为企业发展增活力、添动力、提效力。要以文旅融合为导向，以湘窖封坛文化节、名酒品鉴会等活动为抓手，从优化空间布局、培育多元场景等方面进一步完善工业旅游发展规划，满足游客探索工业文明、拓宽旅游空间的多元需求，讲好湘酒品牌故事，打造邵阳旅游亮点。

交出更加出色的民政工作答卷

邵阳日报讯 （记者 王秀丽 通讯员 杨海龙 戴时磊） 2月7日，副市长晏丽君带队调研全市民政工作，并主持召开座谈会。

晏丽君先后到市社会福利院、市宝庆精神病医院、市福彩中心、市救助管理站，通过实地走访、交谈问询、听取汇报等方式，深入了解照护服务、医疗康复、站点运营、社会救助等情况。

座谈会上，晏丽君听取全市民政工作情况汇报。她充分肯定近年来我市民政工作取得的成绩，并表示，希望全市民政系统上下一心，勇于开拓创新，交出更加出色的民政工作答卷。

晏丽君要求，要以更深的为民情怀谋划民政事业，认真谋划好今年民政工作的总体方向、核心任务，不断满足民政服务对象对美好生活的向往。要以更实的工作作风彰显民政定位，始终坚持“民政为民、民政爱民”的工作理念不动摇，以踏实、扎实、务实的作风厚植为民情怀。要以更新的理念举措推进民政工作，积极探索新思路，打造更多创新化、精准化、多元化的邵阳民政特色工作。

推动退役军人事务工作再上新台阶

邵阳日报讯 （记者 王秀丽 通讯员 李宗让 刘思思 夏泽彪） 2月7日，副市长胡小刚到市退役军人事务局调研全市退役军人事务工作，并主持召开座谈会。

会上，胡小刚听取了2024年全市退役军人事务工作汇报及2025年全市退役军人事务工作计划，对过去一年全市退役军人事务工作取得的成绩给予肯定。他表示，希望全市退役军人事务系统提高站位、坚定信心、开拓进取，以实绩实干实效推动全市退役军人事务工作再上新台阶。

胡小刚指出，要秉持家国情怀，以温暖的服务理念抓好工作落实，做到安置就业、待遇保障、军地共建、营造氛围有温度。要强化组织保障，以坚实的组织力量推动工作开展，做到坚决维护合法权益、坚决解决合理问题、坚决援助合情困难。要严格正风肃纪，以有力的管理举措规范工作纪律，做到管好干部队伍、执好纪律要求、抓好政策落实，让广大退役军人的获得感成色更足，幸福感更可持续，荣誉感更加强烈。

春节全力保供 市民用水无忧

邵阳日报讯 （记者 易蓝 通讯员 肖佳） 2月5日上午，市自来水公司工业街水厂维修人员在进行设备巡检时，发现一台设备的隔离开关存在安全隐患，立即采取行动，关闭隐患设备并启用备用设备，确保机组正常运行。

新春佳节后的首个工作日，市自来水公司各水厂及中心化验室、维修中心、计量管理所、客服中心等部门的工作人员早已进入工作状态。春节假期，为保障城区安全优质供水，他们始终坚守在岗位上，用实际行动满足人民群众的用水需求。

1月29日（正月初一）14时30分，市自来水公司客服中心接到紧急来电：位于双坡岭的省第四工程公司水管断裂。“水宝宝”服务队立即出动，迅速赶往现场进行抢修。在完成任务准备返回时，他们又接到了住户刘女士的求助。

原来，年过七旬的刘女士独自在家，发现水龙头漏水却找不到人维修，此次恰巧碰到“水宝宝”服务队，便当面提出了自己的诉求。考虑到刘女士的实际情况，队员们主动为其更换了水龙头，解决了她的燃眉之急。

据了解，1月28日至2月4日，市自来水公司供水服务热线共接到来电514起，包含业务咨询、管道维修、表务报修等。这些工单由话务员及时下发，第一时间得到了妥善处理。

为保障春节期间安全优质供水，市自来水公司提前谋划、精心组织，严格实行领导带班和值班制度，并对供水设备、设施进行了全面检修和维护，确保所有设备、设施都处于良好的运行状态。春节假期，水厂制水人员对供水设备运行状况进行定时巡查，并严格执行水质三级检测制度，加强对原水的检测频次；中心化验室每天对管网水进行抽样检测，确保水质安全达标；维修、计量等部门针对可能发生的故障情况，制定切实可行的抢修预案，并加强值守力量；抢修队伍24小时集中待命，确保突发事件发生时，能够及时、快速地进行抢修。

“我们将继续以高度的责任心和使命感，抓实抓好抓细各项供水保障措施，切实筑牢供水安全防线，为市民提供更加优质、高效的供水服务，确保市民用水无忧。”市自来水公司相关负责人表示。

郑民坚同志逝世

中共党员、邵阳市民政局享受县处级副职待遇的离休干部郑民坚同志，因病医治无效，于2025年2月8日10时30分逝世，享年99岁。