

吉地欢腾 马跃新春

这里“热线”忙

本报记者 赵蓓蓓 庞智源

2月20日，大年初四，清晨6点30分。辽源市12345政务服务便民热线大厅内，窗花红艳，每张卡位上都张贴着“福”字。话务员值班长张千提前半小时到岗，换上工装后，径直走向自己的卡位，并从包里掏出厚厚的笔记本，又将一本边角卷起的工作台账放在桌角——这是她春节值守的习惯，笔记本记录着往年春节的高频问题，台账上标注着各单位的应急电话。

“叮铃铃……”

7点整，第一通电话便响了起来。

“您好，辽源12345，请问有什么可以帮您？”张千耐心地询问。

“我家停水了，能不能帮忙找人过来看看。”电话那头，是西安安区的家园小区居民吕先生焦急的声音。

“您别着急，请将具体地址告诉我，马上帮您联系。”张千的手指在键盘上飞速敲击，工单生成的同时，她已经将停水问题同步反馈到属地政府和水务集团。

很快，抢修人员第一时间赶到，不一会儿，现场传来反馈：我的家园A区10号楼1单元磁力阀损坏，西安供水已维修，故障已修复。

随后，话务员进行了回访。居民的声音明显轻松了：“来水了！没想到大过年的，这么快就帮我们把问题解决了，一个电话真管用！”

挂断电话，话务员很快将此工单建立台账，标注工作实现闭环。工单快速响应的背后，离不开辽源热线管理团队和APP技术应用的全方位支撑。每一个工单的办理时限都被全程紧盯，若未能及时给出答复，便自动亮起“黄牌”提醒，并推送至相关部门主要负责人；对涉及安全隐患、需紧急处理的事项，热线管理团队立即跟进、调度，直到闭环为止。这套线上、线下相结合的工作管理机制，为民生诉求高效办结、形成处置闭环提供了坚实保障。

除了处理各类突发急难愁盼问题，春节期间，辽源市12345政务服务便民热线还重点关注文旅、冰雪旅游类诉求。针对此类咨询，热线要求10分钟内完成派单报备，承办部门需在60分钟内联系市民、核实情况并反馈结果，做到“日清日结”。

“春节期间，我们依旧实行24小时全天候值守，水、电诉求通过‘双派单’机制，让工单多跑路，百姓少等待。”辽源市12345政务服务便民热线主管韩丽娟一边翻看数据报表，一边向记者介绍。节日期间话务量虽较平日有所减少，但一点儿也不能松懈。“水电气暖，哪一样都不能掉链子，老百姓有问题，我们必须第一时间帮忙协调解决。”

话音刚落，电话又响了。

这一上午，话务大厅里的键盘声此起彼伏。有问公交班次调整的，有咨询景区票务的，还有询问办理异地就医的……短短4个小时，200余通电话进线，没有一通被漏接。

11点30分，轮岗吃饭的时间。七八个话务员端着盒饭围坐在一起，几部手机轮流播放着各家走亲戚拜年的视频，笑着笑着，大家便不说话了。

沉默里，有想家的滋味，也有并肩的温暖。

“我家在外地，已经好几年没回老家过年了，父母常说，这份工作能为老百姓解决各类难题，身为父母他们很骄傲，春节也不用惦记他们，家里一切都挺好的！”提起父母，韩丽娟满是愧疚。

但是每一次回访，听到居民的一声“辛苦了”“过年好”，那些想家的念头、工作的疲惫，便都化作心头一阵暖意——一切都值得。

据了解，从2月15日至大年初三，辽源市12345政务服务便民热线共受理市民诉求2030件，在线办结率超过七成。

窗外，阳光正好，为窗花镀上了一层金边。大厅里，电话声此起彼伏，像这座城市不息的脉搏。

大年初四，年味正浓，而在辽源市12345政务服务便民热线，年味是值守，是倾听，是电话那头永远在线的守候。

新春走基层

春节期间，长春莲花岛影视城推出的马戏等多元精彩演出，为游客营造欢乐的节日氛围。

毕春钊 本报记者 李皎月 摄



驾驶公交的第九个春天

本报记者 刘霄宇

农历大年初三的凌晨4点30分，夜色未褪，寒意正浓，长春公交集团南通公司四车队的场站已是灯火通明，25路公交车司机李宏铭穿戴整齐，准时出现在场站里。

今年是李宏铭从事公交驾驶工作的第九个年头，也是他第九次在岗位上度过春节。“越是过年，越要守好岗，大家都盼着顺顺利利出行，我们多一分坚守，市民就多一分安心。”搓了搓冻得发红的双手，李宏铭迅速投入到发车前的准备工作中，动作娴熟严谨。

按照车队要求，他首先参加了每日例行的“三检四醒”及安全生产工作例会，认真聆听调度人员强调的节日行车注意事项、路况预判和服务规范。会议结束后，李宏铭快步走向自己负责的25路公交车，开始逐项检查车辆状况——弯腰查看轮胎气压，俯身检查刹车系统，抬手测试灯光设备，仔细排查暖风系统的运行情况，不过放过任何一个可能影响行车安全的细节。“冬天天冷，暖风要是出问题，乘客坐车遭罪，刹车和轮胎更是重中之重，每一颗螺丝的紧固，都是我们对乘客安全的负责。”李宏铭一边检查，一边轻声说道。

车辆检查完毕，李宏铭又拿起抹布，仔细擦拭车厢内外，从地板到座位扶手，从车窗玻璃到投币箱，逐一清理干净，确保达到“五净一亮”标准。他还特意检查了车厢内的爱心坐垫、绒布扶手等便民设施，轻轻抚平坐垫上的褶皱，让每一位乘客都能感受到家一般的温暖。“过年期间，把车厢收拾干净、准备妥当，大家坐车也舒心。”

清晨5点48分，随着调度指令的下达，李宏铭驾驶着25路公交车缓缓驶出场站，开启了当天的第一趟营运任务。车厢内，新春福字点缀其间，暖意融融；行车中，李宏铭严格遵守交规，平稳起步、匀速行驶，逢站必停、耐心等待，遇到老人上车，他主动放慢车速、提醒注意安全，遇到乘客询问路线，他细致解答，指引方向。“师傅，新年快乐，辛苦啦！”乘客的问候，让李宏铭的心里暖暖的。

经过一个多小时的营运，公交车顺利完成一圈行程，缓缓驶回场站。李宏铭没有丝毫松懈，停稳车辆、拉好手刹、关闭电源后，他立刻拿起扫帚，再次对车厢进行清扫，清理杂物，擦拭座位和扶手，确保车厢环境始终干净整洁。趁着短暂的间隙，他喝了一口热水，又快速检查了一遍车辆的关键部位，为下一圈发车作好充分准备。

谈及九年公交驾驶生涯的感受，李宏铭的眼中满是自豪：“一开始觉得这份工作枯燥又辛苦，每天重复着相同的路线，早出晚归。但久而久之，我慢慢体会到了这份职业的意义。我们手握的不仅是方向盘，更是万千市民的出行安全。我们行驶的不仅是公交线路，更是连接团圆的暖心之路。看着乘客们平安抵达目的地，脸上带着笑容，我觉得所有的辛苦都值得。能在春节期间坚守岗位，为春城百姓的出行出一份力，我感到特别自豪。”

李宏铭的坚守，只是长春公交集团南通公司四车队工作人员新春值守的一个缩影。为确保春节期间市民正常出行，车队提前做好各项保障工作。车队队长李丽娟介绍说：“除了驾驶员的细致准备，车队还安排维修人员24小时值守，及时维修故障车辆，保障车辆正常运营；车队管理人员将用精准的调度确保公交车高效、有序地运行，让市民能够顺利出行。”

晨光渐亮，长春的街头渐渐热闹起来。李宏铭驾驶着公交车再次驶出场站。方向盘转动间，是责任与坚守；车轮前行中，是温暖与陪伴。正是无数像李宏铭这样的基层工作者，在新春佳节默默坚守在工作岗位上，才有了城市的有序运转，他们用平凡的付出温暖着每一段团圆之路，让这个马年新春更有温度、更有力量。

“刃”上迎春

本报记者 华泰来

“革新技术驰骏业，精工试制拓康庄。”

大年初三，一汽解放商用车开发院试制部车间门前，一副墨迹饱满的春联分外醒目。横批更透着一股底气，“智造先锋”。

推开门，便听到CNC数控机床规律的切削声。金属与刀具碰撞的交响，奏响新春奋进的乐章。

“师傅，过年好！大年初三就开工，这任务挺紧吧？”在这里，记者见到了一汽解放商用车开发院数控机床特级技师时敬龙。

“过年好！不是初三开工，是除夕前就开始干了。”时敬龙设定好切削程序，嘿嘿一笑：“咱们搞试制的，节奏都跟着研发走。公司正在研发新的重型卡车，有4种关键试制零件得在这几天拿出来。马年开局，就得跑出‘加速度’！”

时敬龙口中的“4种零件”，是新型重卡原型车的试装部件。由于是研发阶段的“首样”，又正赶上春节假期，难以向零部件厂商订购，所以每一件都要在试制车间里靠数控机床一刀一刀地精准“雕刻”出来。

记者在机床旁观察，只见时敬龙熟练地调试着切削刀具，刀尖在金属表面轻盈滑动，乳白色的冷却液精准喷射。这一过程需要持续几个小时，才能制作出试制成品，再进入质量检测环节。

“现在正在加工的是重型卡车膨胀箱支架。”时敬龙指着机床控制屏上跳动的代码介绍，“这话对我们不算什么高难度的挑战，但要保质保量、细心调整，满足试装要求。”

“既然这不算‘高难度’，那啥活在您这儿能算‘难度高’？”记者打趣道。但时敬龙

却十分认真地回答了这个问题。

“很多，而且越来越多。”时敬龙设定好切削程序后，带记者走进了他的“大师工作室”。墙上挂满了各种精密测算图纸和荣誉证书，但最吸引眼球的还是四周摆放的各种零件，有的虽泛着金属光泽，却颜色各异，一眼看去很难判断材质。

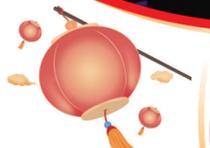
“现在商用车进入了新能源时代，研发用到的新材料、复合材料零件也越来越多，加工难度上升了不止一个档次。”时敬龙递给记者一个黑色的方形部件，重量很轻，光滑纤薄。

“这叫石墨双极板，是一汽解放研发氢燃料电池的核心零部件。它的主材料是石墨，非常易碎。加工过程要将石墨板精确地加工到0.5毫米，再使用0.3毫米直径的刀具雕出高精度沟槽，稍有不慎材料就会崩边或断裂。”时敬龙回忆，当时他和团队没有可借鉴的经验，只能摸着石头过河。

潜心钻研、反复尝试，时敬龙团队经过上千次的实验，终于在夹具、刀具、工艺三个方面取得了技术突破，完整掌握了石墨双极板的核心工艺和加工技术，将加工精度控制在0.02毫米以内，相当于头发丝直径的三分之一，且合格率达100%。这使中国一汽在石墨双极板加工领域达到国内领先、国际先进的水平。

走出车间时，夕阳余晖洒在红色的“解放”大字上。时敬龙又回到了他的CNC机床前，开始了新一轮的精密对刀。

“研发不断，精度不减，一汽长青。”时敬龙的新年心愿，仍回响在记者耳畔。马年的新一抹春色，绽放在千家万户的窗棂上，也凝结在工匠手中加工的刀尖中。



春节期间，市民走进长春新民大街，漫步赏景、乐享新春。图为市民在冰雕前打卡拍照。

本报记者 李皎月 摄



“小赵警官，你来评理，大过年的亲戚朋友聚一聚热闹热闹有啥不合适的？”“小赵警官我得办公啊，太吵了会影响我。”2月19日大年初三，图们边境管理大队向上边境外派出所“小赵说事点”里一大早就有居民上门。“别着急别生气，来喝口水。”民警赵起连忙让前来调解的金阿姨和张大哥坐下来慢慢说。

原来，春节期间金阿姨的晚辈返乡团聚，每天白天都欢声笑语、热闹不断，而张大哥春节居家办公，频繁被声音影响工作，双方几番沟通无果，只好来“小赵说事点”寻求帮助。

赵起听完前因后果，先安抚二人情绪，再引导双方换位思考。“阿姨，您得理解居家办公的不易，大过年需要加班处理的肯定是紧急工作，咱们得体谅；大哥，阿姨家晚辈都回来了，尤其咱们朝鲜族还有很多特色民俗活动，过年不就是图个热闹团圆嘛……”有了“小赵警官”这个中间人从中说和，金阿姨和张大哥的情绪从对抗逐渐缓和。

“咱们也说半天了，来吃点打糕、米肠，这都是咱们辖区居民亲手做的，尝尝好不好吃！”赵起笑呵呵地拿出打糕、米肠，让二人边吃边聊。“阿姨，我这几天可能事情多太忙了，有点急躁，对不住了。”张大哥主动致

小赵说事点，新春说和谐

本报记者 于悦

歉。金阿姨笑着说：“哎呀邻里邻居住着，说这话多见外，阿姨之前不知道您还得加班工作，这回我肯定让他们小点声，你抽空也来一起吃饭，尝尝阿姨的手艺！”谈笑间，矛盾烟消云散。

“社区里家长里短的小摩擦、小纠纷时有发生。我想用调解暖民心，成为辖区各族群众信得过的‘自家人’。”说起打造“小赵说事点”的初衷，赵起话语间满是真诚。作为一名工作在多民族聚居地的锡伯族民警，他对“民族团结”有着更深刻的理解与坚守。

一张方桌、几把木椅，还有大红的“福”字和灯笼，“小赵说事点”就像邻里相聚的小客厅。不管是居民为停车位争得面红耳赤，还是商户因春联摊位、烟花售卖边界起了口角，赵起都拉着双方坐下，先递上一杯热茶，再用接地气的家常话讲法理、摆情理，几句话就四两拨千斤，把“剑拔弩张”的气氛一一化解开，让干戈妥妥变成了玉帛。

今年赵起在工作岗位上度过了第12个春节，最让他感动的是一份特殊的礼物。“小赵警官，我来给你送好吃的啦！”除夕当天，辖区居民王先生带着热腾腾的黏豆包来找赵起，“去年夏天多亏你帮我车找回来了，这是我亲手做的，祝你新春快乐！”

剪纸《骏踏吉云》
王凤坤 作

