



杨倩的春运“心愿”

“我们热心一点、勤快一点
旅客的回家路就会更通畅、更温暖”

本报记者 赵锐 通讯员 陈靖 李麒

“从今年1月1日起,购买儿童火车票将以6周岁和14周岁为分界线,不再按之前身高1.2米和1.5米为分界线,您可以按照年龄给孩子买儿童票!”“银川到杭州西的高铁在二楼候车,请您带好行李物品到7号检票口检票进站。”“老人家您别急,我们现在就安排工作人员推轮椅把您送上火车。”1月9日是春运第三天,铁路客流逐渐回暖。当日10时50分,银川火车站候车大厅“向阳花”服务中心前,客运车间客运主管杨倩一边在电话中解答旅客疑问,一边留意着进站旅客的动态。

临近新年的银川火车站候车大厅内喜气洋洋,兔年拍照打卡点、鲜艳的红灯笼、中国结,让年味更浓。结束岗位巡视后,杨倩就像一座“雷达”,将站房前后里外“转”了个遍,微信步数已经过万。

杨倩是一名95后,自2016年参加工作以来,先后担任银川火车站客运员、综控员、售票员、客运值班员。2022年,因优异的服务和过硬的业务水平,从十几名客运值班员中脱颖而出,被任命为客运车间客运主管,成为银川火车站“向阳花”服务团队的中坚力量。今年,是杨倩走上客运主管岗位后迎来的春运“首秀”。

中午时分,银川至杭州西的G1943次列车开始检票,见旅客排起长队,杨倩立即补充到候车室二楼7号检票口帮忙。待旅客有序进站后,她又疾步前往站台组织旅客乘降,直到高铁缓缓驶出站台。不一会儿,杨倩再次协助客运人

员组织D3531次、D3535次、G1907次列车检票,天桥、检票口、列车前,哪里最忙、哪里有需要帮扶的旅客,哪里就有她瘦削的身影。不知不觉间,候车室的时钟指针已指向14时。回到值班室,杨倩拿出早已凉透的午饭,用微波炉加热后,边吃边整理客运资料。

当日15时许,银川火车站迎来一拨客流小高峰,进站旅客明显增多。人群中,杨倩注意到一位右脚打着石膏、坐着轮椅的男子,身旁一位女士正吃力地拎着行李。“我来帮你拿行李,你们要坐哪趟车、去哪里?”杨倩询问道。得知两人将乘坐D3559次列车前往西安,杨倩陪同二人登记好出行信息,一路护送其上车,并叮嘱列车长在旅途中多多关注。“这一路多亏有你的帮忙,谢谢!”列车即将启动,两名旅客向杨倩连连道谢。

发现候车旅客没戴好口罩,她及时上前温柔提醒;见独行旅客大包小包提着行李,她第一时间上前搭把手;看到有小朋友在站台边的白色警戒线区域跑跳,她笑眯眯地拉起孩子的手,提醒家长仔细看护;看到出行不便的老幼病残旅客,她一定会全程护送……直到夜幕降临,目送银川站最后一趟列车开出,杨倩关闭好直梯、扶梯等设备,才回到值班室休息。

“快过春节了,旅客越来越多,需要我们提供帮扶的事情也增多了,只要我热心一点、勤快一点、细心一点、多想一点、多做一点,旅客的回家路就会更通畅、更温暖。”杨倩说,这就是她今年的春运“小心愿”。

宁夏博物馆“国宝”再登国宝日历

本报讯(记者 张雪梅)文物传承文明,国宝见证历史。1月10日,记者从宁夏博物馆了解到,该馆携手四川博物院、甘肃省博物馆等18家兄弟单位共同推出《国宝日历双年历(2023—2024)》,恭贺兔年新春。这是宁夏博物馆继2022年联手12家博物馆出版国宝日历文创产品后,再次联合文博单位推出的第二本国宝日历。

《国宝日历双年历(2023—2024)》是集结西部19家博物馆共同出品的讲述中华民族文物故事的日历,承载300多幅精美珍贵的文物图片。其中,宁夏博物馆镇馆之宝“鎏金铜牛”及“错金银回首卧羊”等26件文物入选。该日历以月份为单位,每月详细介绍不同博物馆的国宝文物,带领观众了解这些文物凝聚的历史、承载的文明。同时,此次推出的国宝日历还增加了“玩转打卡盖章”互动环节,观众可携带国宝日历去这19家博物馆打卡,集齐它们各自的独属印章。

银川供电微信智能机器人“银电师傅”上线

本报讯(记者 安小霞)1月9日,国网银川供电公司网格服务微信智能机器人“银电师傅”正式上线。

“以往,在以微信群为载体服务电力客户时,存在聊天信息多且杂,客户诉求难以第一时间得到响应,无法及时、精准获取供电信息等问题。”据国网银川供电公司营销部主任黄莺介绍,如今,通过对微信群中“停电了、没有电、跳闸、用电咨询”等关键词信息的研判,微信机器人“银电师傅”可分层级处理网格微信群中的客户诉求,第一时间响应客户,还会通过实时发送信息或拨打语音电话提醒网格员,便于其能够快速获取信息、联系客户处理相关涉电问题,避免因未及时查看微信群内聊天记录而降低供电服务质量。此外,“银电师傅”还能快速、准确地推送停复电、服务宣传等信息,提高精准性与覆盖率。

据了解,国网银川供电公司充分发挥台区网格化管理优势,于2022年10月开展“银电师傅”微信群服务渠道建设及管理试点工作,持续提升服务品质。目前,“银电师傅”智能机器人已覆盖各类供电服务群、小区业主群、村/组群等微信群超过1700个,覆盖客户超过30万人。成功构建了市一县一所一网格四级服务管理架构,降低信息通知成本、服务宣传成本,实现智能服务应答零时差,客户经理服务零距离,打通服务群众“最后一米”。



杨倩在检票口为旅客预检车票。银川火车站供图