



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，银川火车站迎来一波客流小高峰，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”。



杨倩在检票口为旅客预检车票。银川火车站供图

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“错金银回首卧式铜羊”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—县—所—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”。

