



街巷里的“方向盘守护者”

志愿风采

“用心做好每一次出行服务,就是这份工作最大的意义。”
——宫海际

□ 本报记者 祖佳琪

清晨六点,滴滴司机宫海际已经完成全车清洗和消杀,后备箱里整齐码放着口罩、饮用水、急救包,汽车应急启动电源,每一件都擦拭得干干净净。这是他跑了八年网约车的日常——出车前检查车况、整理物资,把每一个细节都做到位。

这位1988年出生的河北衡水汉子,2016年从部队退伍,服役八年后脱下军装,他尝试过多份工作,最终选择成为一名网约车司机。“网约车工作时间自主可控、收入稳定,既能踏实打拼增收,也能灵活处理家事、陪伴家人。”宫海际说。2018年,他来到北京,抱着“在哪里都要服务群众”的想法加入滴滴出行,八年来,他用稳稳的车轮,丈量着北京的大街小巷,也践行着一名普通劳动者的责任与温度。

“零投诉、零差评”把服务做到极致

刚入行时,宫海际有过心理落差——从身着军装保家卫国的荣誉感,到面对一份“入行门槛低、工作形式普通”的新职业,但他很快想通了:“靠自己双手踏实劳动、勤恳付出,每一份靠实干谋生的工作都值得尊重。”这份朴素的认知,被他用八年的行动反复印证。八年来,他始终保持零投诉、零差评的服务记录。热心周到,是他服务的代名词。

2021年冬天,北京遭遇暴雪,全城网约车运力严重不足。当晚八点半打算收车回家,但看着后台热力图上全城打车需求激增,想到无数市民被困在严寒中无法返程,他决定延迟收车,一直运营到凌晨三点多。途经百度大厦时,一位年轻姑娘上车后激动地说,自己和朋友排队打车近四小时始终打不到车。那一刻宫海际深刻体会到,网约车司机是城市出行不可或缺的力量,“平凡的服务,承载着不平凡的社会价值。”

一次接单途中,一位乘客上车后浑身发软、坐立不稳。沟通后得知是食用



未成熟的豆角导致食物中毒。宫海际没有丝毫犹豫,立刻驾车送他就近就医,一直陪到接诊医生到位才放心离开。他说:“出门在外的谁都有遇到难处的时候,对我而言只是举手之劳,却能帮他人渡过难关。”

穿梭大街小巷 投身志愿服务

海淀的书香气息和温暖氛围让他找到了归属感,多年来,他连续报名参加海淀区高考爱心送考志愿服务,每年高考前夕都提前摸排各考点路线,车内备好文具、饮用水等物资。“能够护送孩子们奔赴人生关键考场,为他们的青春梦想保驾护航,我内心满是成就感。”宫海际说。

但宫海际的“服务半径”远不止于送考。2022年,平台发布公益救援队招募通知,宫海际第一时间报名。经过水域救援、基础医疗、应急救援、抢险处置等系统专业培训,他正式成为“滴滴公益救援队”一员。

2023年7月,北京遭遇特大暴雨。7月31日,宫海际和队友接到紧急指令,房山区群众急需转移安置。他们驱车赶往灾区——路上几乎没有通行车辆,暴雨致使能仅存仅有数米。抵达首个受灾点位时已是深夜,宫海际和村干部一同蹚着齐腰深的积水逐户敲门,耐心安抚。“第二个受灾点位灾情更为严重,一楼完全被洪水淹没,最深积水处达两米多。”宫海际回忆道,夜间救援视线受阻,只能依靠头灯微弱光线搜寻前进。宫海际和队友、消防官兵并肩作战,整

整三天两夜几乎没有完整休息。但看到所有受困群众全部安全转移——他说:“所有疲惫瞬间烟消云散,心中只剩踏实与欣慰。”

自投身志愿服务以来,宫海际累计参与救援救灾、应急保障、知识普及等活动100余次,志愿服务时长累计924小时。

“这份荣耀属于千万网约车司机”

今年春节,宫海际作为新就业群体代表,受邀参加中共中央国务院春节团拜会。他说,“这份荣耀不仅属于我个人,更属于千万个穿梭在城市街道上的司机师傅们。”

2023年,宫海际获评全国红十字志愿服务先进典型;2024年,他代表“滴滴公益救援队”领取新京报第十七届感动社区人物金奖;2025年,他被授予“北京市劳动模范”称号,并获评“新时代青年先锋奖”;2026年,在第七届滴滴司机节上,他获评“年度红旗方向盘榜样司机”;在近期召开的北京市新兴领域“两优一先”表彰大会上,他还获颁北京市新兴领域优秀共产党员荣誉证书。面对这些荣誉,宫海际说:“所有荣誉不是用来炫耀的光环,而是沉甸甸的责任与鞭策。”

从军营到车厢,从日常接单到应急救援,宫海际用八年时间,把一辆网约车开成了流动在大街小巷的温暖驿站。“踏踏实实做事,真诚对待每一个人。用心做好每一次出行服务,就是这份工作最大的意义。”宫海际说。

随叫随到,居民身边的“定心丸”



□ 本报记者 栗洁

在永定路街道新兴年代社区太平路甲38号院,全院子的人都知道:有事儿,找杜宝贵师傅。他不是什么大人物,就是院里物业的水电维修工,可他把一份普通得不能再普通的活儿,干成了三百多户人家最踏实的依靠。有人问他图啥,他说:“人家找到咱,是信任咱。能帮一把就帮一把。”

“不管夜里几点,打个电话他就来”

居民陈健跟杜师傅打了三十多年交道,说起印象最深的一件事,至今记忆犹新。有一年冬天凌晨两点,家中暖气管突然爆裂,水漫了一地,深度没过脚踝。万般无奈之下,陈健试着拨通杜师傅的电话,没想到对方很快赶到现场,在厨房和厕所两头抢修管道,一直干到快凌晨三点。

“管道漏出的热水温度很高,我们只能站在高处不敢下水,杜师傅却毫不犹豫走进水里抢修,不怕脏不怕累。”陈健说,“几十年了,没有一回他说‘我不行’,或者拖时间。”

陈健身体欠佳,记性也不好,曾多次不慎将钥匙反锁家中。他的子女在望京工作,往返一趟要两个小时,十分不便。每一次都是杜师傅搬来梯子,从阳台窗户翻入屋内帮忙开门。提起杜宝贵,陈健连连称赞:“他人热心实在,没得说。”

“他把我们家的事当成自己的事”

居民李金玲曾从事基层物业服务工作,深知能够数十年始终保有热忱、坚守初心十分难得。去年冬天,楼上暖气渗漏致使她客厅墙面大面积受潮,按照权责划分本应由供热公司负责,但遇到困难时,李金玲第一时间便想到了杜宝贵。

杜师傅闻讯赶来,一看楼上积了水,赶紧拿盆接、拿吸水器吸。处置完毕后,他还记挂着住户家中受损情况,时隔两天专程上门询问李金玲:“你们家墙面和地面受潮严重吗?如果需要修缮,我帮你对接相关管理部门,有任何需求随时跟我说。”

李金玲说:“他把我们家的事当成自己的事来办,我挺感动的。在这个院里住了二十多年,不管什么事,大伙儿习惯了,先找杜师傅。小区管线、设施情况他烂熟于心,马桶堵塞、化粪池异味等各类问题,他一眼就能找准症结,有这样一位贴心人守在院里,大家住着格外安心。”

“天那么热,他汗流浹背地修了很久”

居民张贵贵在院里住了三十多年,他眼中的杜师傅“勤奋、热心,随叫随到”。有一回,一位老人家水管坏了,杜师傅赶过去,天热得汗流浹背,修了好长时间,老人拉着他说:“小杜,你真是我们这儿的好员工。”

张贵贵说:“杜师傅不光管维修,院里垃圾桶、垃圾分类的事他也认真盯着。物

技能高手

“我就是个普通人,干的都是分内的事。”
——杜宝贵

业公司换过几次,杜师傅一直没走。他住在这个院,方便,大家也离不开他。”

去年6月,一场暴雨突袭,太平路甲38号院地下管道突发故障。杜师傅第一时间冲上前,面对泥水倒灌、管道淤堵,他不顾脏累,连续抢修好几个小时,最终排除了险情,自己却受了伤,不得不请假休养。居民们这才发现,平时那些“从来不用操心”的小事,都是杜师傅一个人在默默盯着。

“能帮一把就帮一把”

太平路甲38号院共有四栋居民楼,六七十岁老年住户占比近三成,其中不乏高龄独居老人。杜师傅每日坚持巡查院落,园区设施故障、安全隐患总能被他第一时间察觉。

有一次,院内一位高龄独居老人突发不适急需就医,家中无人照料。杜师傅见状第一时间拨打120急救电话,并同步联系老人子女。救护车到了,老人行动不便无法自行下楼,他主动帮忙搀扶、配合医护人员将老人抬上担架送上救护车。这样的事,三十三年里他做过无数次。

社区工作人员杨艳妃说,杜师傅就是甲38号院的“定心丸”。他从1993年到现在,三十三年一直用心为居民服务,做了大量远超职责的免费服务。

杜宝贵自己觉得这些都没什么,他的妻子与两个孩子都留在老家,一家人唯有暑假才能短暂相聚。当被问及三十余年坚守岗位不曾换工作的缘由,他坦言:“在这里住久了,和居民相处熟了,街坊邻里对我挺好的,舍不得离开大家。”有人问他累不累、值不值得。他说:“人家找到咱,是信任咱。能帮一把就帮一把,没啥值不值得的。”

三十三年,杜宝贵做的小事:修水管、通马桶、换灯泡、帮老人跑腿办事。可正是这些小事,日复一日,让他成了太平路甲38号院全体居民心中最踏实的依靠。“我就是个普通人,干的都是分内的事。”杜宝贵说,可这个“分内”,他一千就是三十三年,干到了大家心里。

十八年荷畔坚守,“唤醒”沉睡百年的古莲

匠人匠心

“我与圆明园荷花的缘分,是命中注定。”
——姜莉

□ 本报记者 高玉超

酷暑时节,圆明园西北角荷花基地,自成一片清幽荷境。游客沉醉于“接天莲叶无穷碧”的如画景致,却鲜知知晓,这份夏日限定美景的背后藏着荷花培育人数年如一日的坚守。近日,记者走进圆明园荷花基地,记录下曾深耕荷塘十八载、原圆明园管理处花卉基地科长姜莉与荷相伴的动人故事,见证一名园林技术工作者日复一日的默默耕耘。

百年古莲的“唤醒师”

盛夏的荷塘闷热潮湿,荷叶丛中密不透风,蚊虫萦绕,片刻便令人汗流浹背——这就是姜莉曾坚守十八年的阵地。

昔日在一线岗位时,姜莉每日弯腰穿梭于连片荷叶间,细致检查每一株荷花的长势。手中那本被摩挲得边角发皱的记录本,是她扎根基地十余载的心血结晶;页面上密密麻麻记录着近二百个荷花品种的生长数据,小至花色变化,大至耐寒属性,无一遗漏。

荷花基地显眼处,数株粉白荷花静静盛放,这就是圆明园标志性古莲。其种源自2017年如园遗址出土的11颗古莲子,在地底沉睡逾百年。

彼时,面对这批承载百年时光的种子,荷花培育负责人姜莉深感责任重大。她清楚,古莲重获新生,是接续圆明园历史文脉的重要载体。然而,古莲子外壳坚硬、内部芽体脆弱,如何实现安全破壳、顺利催芽,成为培育工作的第一道难题。那段时间,她主动对接多家科研单位,最终携手中科院植物研究所专家团队,启动古莲联合培育项目。



2019年,历经悉心培育的圆明园古莲终迎花期,百年莲种重展芳华。

“古莲太珍贵了,一株都不能出纰漏。”眼下圆明园古莲进入盛花期。望着跨越百年再度盛开的花朵,姜莉言语间满是敬重:“它们见过旧时盛景,历经岁月沧桑,如今能在盛世重绽芳华,我们格外珍惜。每次站在古莲池边,都仿佛在与百年前的岁月对话。”

烈日下的科研“绣花功”

在荷花基地品种池前,姜莉回忆起当年的工作日常。每年三、四月,团队要完成扣盆、分藕、重新栽种;花期前,每周要对每个品种的性状进行严格统计。遭遇暴雨、大风等极端天气,她总是第一时间赶赴现场。秋天花落之后,荷塘归于寂寂,但姜莉与团队的工作从未停歇。

谈及荷花新品种选育,姜莉还现场向记者演示了人工授粉的精细工序。“人工授粉是关键一步,力度、时间点都大有讲究,稍有不慎就会影响育种成功率。”她一边演示一边讲解,每一个细微

动作,都藏着多年积累的实操经验。正是这份对每一株荷花的“偏爱”,让圆明园的荷花品种从最初的数十种发展到现在的二百余种,成为全国屈指可数的荷花资源宝库。

与姜莉共事多年,同样是荷花培育专家的现花卉基地副科长赵袁梅告诉记者,“姜莉对待荷花特别较真,过去我们都在一线,起藕、搬运盆栽全是体力活,有时连男同志都累得直不起腰,她却只歇几分钟便继续干活。不同品种要分开养护,古莲更是要单独登记、专属照料,她当年每天挨个看一遍才放心。”

“废墟之上,荷风拂面”的守护

十余载耕耘不辍,在姜莉与其团队的潜心培育、细致管护下,圆明园百年古莲岁岁如约绽放,频频出现并蒂莲、同心莲等珍稀景象,多个荷花新品种落地生根、长势喜人。姜莉坦言,圆明园的荷花从不只是观光景致,更是历史的延续、文化的载体。

深耕培育工作之余,姜莉还主动担当文脉传承的宣传员与践行者。在岗期间,她时常化身志愿讲解员,为研学学子、观光游客讲述古莲子的发掘故事与繁育历程,普及荷花育种与种质保护知识。同时,她系统梳理多年培育经验,完善全营养护育种档案,向基地年轻技术人员传授实操技巧和管护心得,手把手带教新人,传帮带成长。

如今姜莉已离开了一线荷花培育岗位,现任园林生态科科长,负责圆明园全国水生生态维护工作,十八年扎根圆明园荷塘、与泥水草木相伴的岁月,是她难以忘怀的珍贵经历。在新岗位仍然保持着深耕钻研、精益求精的工作态度。正是这份长久不变的踏实坚守,让沉睡百年的古莲岁岁绽放,让圆明园的荷韵美景年年如约而至。

□ 本报记者 阙丽丽

人来人往的地铁站,既是城市奔波的缩影,也常常是温情流淌的港湾。近日,在北京地铁衙门桥站,就上演了这样一幕令人动容的场景:一名女乘客因腿部旧疾突发,膝盖以下失去知觉,情绪瞬间崩溃,在扶梯口失声痛哭。幸运的是,地铁工作人员及时发现并伸出援手,用一个温柔的拥抱和耐心的开导,帮她把恐惧和无助一一驱散。

一个拥抱,让无助有了依靠

事发当天上午9时30分,北京地铁衙门桥站的客流逐渐平稳,保洁员王爱连像往常一样在出入口进行日常清扫。当她擦拭到扶梯扶手带时,发现一名年轻女乘客独自坐在出入口通道地面上,双手紧紧环住膝盖,脸色苍白,身体因哭泣止不住地颤抖,嘴里不停重复着:“我的腿动不了了,我走不了路了……”

见此情景,王爱连没有片刻犹豫,立刻放下手中的清洁工具,快步上前询问情况,并第一时间向值班站长王婷雯上报。接到汇报后,王婷雯一路小跑赶到现场。此时,乘客因恐惧和无助,身体虚弱地倚靠在王爱连身上。“她的肩膀一直在抖,看得出非常害怕。”王婷雯回忆道。

弄清原委后,王婷雯一边安排人员搬来休息座椅,一边做出了一个让所有人都感到温暖的举动——她俯下身,轻轻抱住了这位浑身颤抖的乘客。“那一刻我觉得她很无助,需要别人给她一点力量去支撑她。”王婷雯说。她把乘客的头轻轻靠在自己肩上,一边拍着她的背,一边在她耳边低声开导:“每个人都会有痛苦或是艰难的时候,我们咬咬牙坚持一下,这事就能过去。



既然你以前有过这种情况,能度过难关已经很厉害了,这次也一定可以。”短短几句话,像是一剂强心针。乘客的情绪在王婷雯的安抚下逐渐平复,呼吸也慢慢均匀下来。随后,王婷雯小心地托住乘客后背,将人扶到椅子上休息。但休息片刻后,乘客的双腿仍无知觉,根本无法站立。王婷雯又迅速推来站内配备的爱心轮椅,与工作人员一同将她护送至站外。得知乘客家人暂时无法赶到,王婷雯主动帮忙预约了出租车,并再三叮嘱司机途中多加照看,直到目送车辆驶离,她才放心地回到岗位。

一次复盘,让服务更有温度

等出租车时,这位乘客红着眼眶向工作人员深深道谢:“那一瞬间我真的觉得特别绝望,一个人在车站动弹不得,又怕又无助。还好有你们一直在安慰我、陪着我,不光解决了我走路的问题,还一直开导我,谢谢你们。”面对乘客的感谢和网友的点赞,

凡人善举

“有时候一个拥抱、一句安慰,就能给身处困境的人带去温暖的力量。能实实在在地帮到乘客,就是我们工作最大的意义。”
——王婷雯

王婷雯显得有些腼腆。在她看来,这不过是地铁日常工作的一件“小事”。但正是这件“小事”,却折射出公共服务最该有的温度。她说:“有时候一个拥抱、一句安慰,就能给身处困境的人带去温暖的力量。能实实在在地帮到乘客,就是我们工作最大的意义。”

谈及这次帮扶带来的思考,王婷雯坦言,这件事也给她后续工作带来了深刻启发。“事后我们针对本次帮扶场景开展了复盘总结,更加清晰地认识到,处置各类突发情况时必须立足现场实际、灵活应变,始终做到急乘客之所急、想乘客之所想,把为民服务的宗旨贯穿运营服务全过程。”在她看来,地铁工作人员的温度,就体现在始终以乘客需求为导向,主动靠前服务,将暖心举措落到细微之处。只有立足乘客急难愁盼拿出务实有效的办法,用贴心高效的服务换来乘客发自内心的认可,才是这份工作最好的答卷。

而作为第一个发现乘客异常的保洁员,王爱连则用朴实的语言回应了网友的称赞:“这是我应该做的,发现乘客有需求,我得立刻汇报。家里人知道后也很肯定我的工作,以我为荣。”

奔波的旅途难免会遇到突发难处,但正是因为有了地铁站里这些细腻又真诚的善意,才让钢筋水泥的城市有了柔和的温度。一次驻足、一声问候、一个拥抱,王婷雯和王爱连用最朴素的行动,默默守护着每一位出行人的归途。