

## 二十大代表风采

## 列车有终点,服务没有终点

——记党的二十大代表、中国铁路上海局集团有限公司杭州客运段高铁一车队列车长车王菲菲

本报记者 全琳琨 张帆



车王菲菲在工作中。 受访者供图

在杭州客运段高铁基地,记者见到了中国铁路上海局集团有限公司杭州客运段高铁一车队列车长车王菲菲。

尽管眼前的她身着干练的制服,被口罩遮住大半张脸,但眼里的笑意让人如沐春风,显示着这位铁路工作者的优秀素质。

全国五一巾帼标兵、全国铁路火车头奖章、上铁最美铁路人……从业14年,车王菲菲获得的荣誉很多,但对她来说,最重要的还是如今的全新身份——党的二十大代表。

“不管是列车长还是二十大代表,我做的就是服务工作。列车有终点,我的服务没有终点。”车王菲菲说。

上班是领头人,下班是大姐姐

“被列车员真挚的服务感动了,下次再坐T112次,希望能遇见你。”这是一位旅客在

T112次列车的留言本上写下的的心愿。这条留言中的“你”便是车王菲菲。

2008年,车王菲菲满怀憧憬地成了一名列车员,在杭州到兰州的普速列车上工作。

“那时候杭州还没有高铁,列车跑完一个来回,要花三天时间。”车王菲菲回忆,当时每天的工作就是开门、关门,扫地、拖地,休息也只能在车厢内,不能下车。

虽然工作简单枯燥,但车王菲菲仍细心地想出不少新花样——遇到旅客正好过生日,她就拿出随身携带的贺卡为旅客送上真挚的祝福;尽量记住每位旅客的姓,交流时称呼对方“张女士”“李先生”等,让旅客倍感亲切。

2010年,随着沪杭高速铁路正式开通,浙江进入了高铁时代。车王菲菲所在的杭州客运段逐渐有高铁列车开行。

2012年,因为出色表现,车王菲菲在客运段公开招聘中脱颖而出,并在2013年正式成为一名高铁列车长。工作环境有了质的飞跃,她对服务的要求也更加严格。

在她班组的乘务员们看来,车王菲菲上班和下班简直是“两副面孔”。下班时,她是可以和组内小年轻们一起玩乐的大姐姐;上班时,就是精益求精、说一不二的领头人。

正是因为这种“较真”的劲头,让车王菲菲在当上列车长3年后,被推选进入以服务标杆闻名的“西子号”乘务组,成为这趟由浙江省政府命名、有着34年光荣历史的老字号品牌列车的包乘组组长。

满意不是标准,标准是更满意

进入“西子号”乘务组后,车王菲菲一直把“满意不是标准,标准是更满意”的“西子号”精神当成自己的工作座右铭,努力让这块金

字招牌更加闪亮。

在“西子号”车厢内,常年放着一个百宝箱,里面既有小孩子的蜡笔、绘本,也有老人的老花眼镜、年轻人需要的万能充电宝等。这些都是车王菲菲根据旅客需求添置的,如今,这个箱子仍在不断地充盈。

服务要人性化,必须紧跟时代潮流。随着老百姓的生活越来越富裕,车王菲菲细心地发现,以往五花八门的编织袋、麻袋,已经换成了轻便的行李箱。这也给旅客造成了一个困扰——很多行李箱外形比较相似,一些粗心的旅客容易认错错拿。

车王菲菲带领乘务组经过多次对比、反复实践,最终采用不同颜色的纸质一次性手环,写上旅客所在的座位号贴在旅客的行李箱上,大大减少了行李箱错拿的情况。

车王菲菲一直在思考如何更好地将列车上的司机、机械师、乘警、保洁、乘务员等各个部门的人联合起来,让服务工作开展得更顺畅。“我们成立了高铁乘务党支部,每次始发前,都会召开党支部会议,布置一下重点工作。”她说。

这样的习惯大大提升了乘务组面对突发情况的应变能力。

2021年8月,“西子号”乘务组值乘的G174次列车开出不久,一名女子因宫外孕突然腹痛难忍。虽然情况危急,但女子依然坚持到站回家,不肯在就近站点下车接受治疗。车王菲菲没有气馁,耐心地说服女子,并联系好120救护车和女子的家人,成功带领乘务组将其在就近站点安全送下列车。

“虽然参与处理突发事件的人来自不同单位,但高铁乘务党支部让我们凝聚在一起,密切配合处理好这次事件。”车王菲菲说。

完善自己,没有终点

今年的车王菲菲已经成为一名新手妈妈,一边带娃,一边忙着回归岗位:“这段时间,我经常会给班里的同事了解最新的工作进展,但理论和实操终究是不一样的。”

应对不确定的最好方式,就是不断完善自己。前不久,车王菲菲结束产假,从江苏徐州赶回杭州。虽然回来时车王菲菲还只是一名普通乘客,但她一刻都没有闲着,跟着同事在车厢内来回走动,希望自己能尽快进入工作状态。

工作之余,学习也是车王菲菲的大事,列车服务英语就是其中一项。

“现在列车上的外国人是越来越多了。”车王菲菲说,之前在车厢内遇到过一个旅行团的韩国人,他们的行李箱在行李架上摆放得不是很规范,容易在行驶颠簸时掉下来。但当时,乘务组的人都不会说韩语,最后使用了翻译机,才把事情解决。“明年亚运会要在杭州召开,高铁是展示杭州形象的窗口,我得好好学习外语,这样才能更好地服务亚运。”车王菲菲说。

记者问车王菲菲,得知自己当选党的二十大代表是什么心情。她坦言,激动之余,更多的是忐忑。

为了更好地履行职责,这段时间,她一边追着参加过十九大的前辈请教学习,一边积极参加党员的座谈会,聆听搜集基层党员的意见,“作为来自基层的二十大代表,在做好本职工作的同时,也希望自己能吧基层一线党员的声音带到北京去。”

车王菲菲还兴奋地告诉记者,她已经计划带上“西子号”4款具有代表性的列车模型,希望能给来自全国各地的二十大代表讲讲“西子号”的故事,讲讲中国铁路飞速发展的成绩。

## 用青春守护万家灯火

——记党的二十大代表、国网杭州供电公司滨江供电分公司服务拓展班班长徐川子

本报记者 沈吟 通讯员 张蕾



徐川子调试电表,钻研电力计量技术。 拍友 胡宇芬 摄

9月14日下午,台风“梅花”来袭之际,杭城风雨交加。在杭州市滨江区排灌总站,党的二十大代表、国网杭州供电公司滨江供电分公司服务拓展班班长徐川子,忙着协助指导用户开展用电设备特检。

“排灌站内用电设备和附近电网都已完成巡视,有任何问题随时联系我,我们24小时待命。”那段时间,她和其他电力抢修人员一起,马不停蹄走访交通枢纽、排灌站等重点用户,保障电网设备稳定运行。

从跑在一线的装表工到技术创新的“领头羊”,这些年,徐川子深深扎根电力基层,用心服务,在平凡的岗位上书写了不平凡的业绩。

精减服务的小徐师傅

2008年,徐川子从浙江大学电气工程及

其自动化专业毕业,来到富阳供电局客户服务分中心计量班工作。

这个工作对体力要求高,当时有人劝她:“装电表的活又脏又累,还危险,你就不要去跑现场了。”但年轻不服输的徐川子拒绝了转岗做后勤的建议。她暗暗告诉自己:“不出去怎么将理论知识转化为实践经验,怎么能遇到鲜活的案例、棘手的难题?”

在一次次走街串巷中,她磨出了一手茧子,也练就了一身本事。每次安装电表,徐川子都会把所有的线路排布整齐,保持横平竖直,转角则要基本达到90度:“老百姓看你做事认真,就会更加信任你。”

凭着能吃苦、肯钻研的韧劲,她一次次为客户解决用电难题,被大家亲切地称为“小徐师傅”。

徐川子的服务,不只在看得见的电表前。2018年底,她离开富阳,来到滨江从事电力新型业务的研究、推广和应用。

当地独居老人的安全,牵动着她的心。徐川子研发出“独居老人智慧关爱系统”,可通过用电量变化,及时向社区等预警老人情况。目前,该系统已覆盖杭州1040户独居老人。

全国五一劳动奖章、全国劳动模范、全国五一巾帼标兵、全国青年岗位能手标兵……一份份荣誉接踵而至,而她那颗为民服务的心始终未变。

电力大数据的精算师

作为一名青年党员,徐川子带领团队,一次次用活电力大数据,屡屡啃下“硬骨头”。

2020年初,新冠肺炎疫情来势汹汹。山一社区入口小路多、流动人口多、外地租户多。“没有围墙,社区防疫人手本来就少,等返

工返学人员一来,防疫压力更大了。”社区党委书记来庆峰忧心忡忡。

在一次用电诉求电话征询中,徐川子注意到了社区的难处。她很快想到:借助每15分钟采集一次的家庭用电数据,也许可以帮助解决这些难题。

说干就干。徐川子和公司90后青年党员成立攻关小组,一头钻进办公室、书房,一遍遍与社区校对数据、修正模型。

连续奋战五天五夜,徐川子和团队迅速完成了近16万名业主1200余万条日电量数据的云端采集,通过对用电行为的大数据画像,及时预警人员流动。

“电力大数据+社区网格化防疫”应用在2020年2月6日上线试运行,并迅速在杭州364个社区投入使用,为社区防疫工作提供了有力支撑。原先,山一社区排摸整个社区居民的居家情况要花3天,有了电力大数据后,最快仅需15分钟。

随着疫情形势趋缓,杭州企业陆续复工复产,但徐川子依然忙碌着。每天早上9时,她都会把滨江区前一天不同产业、不同行业、不同规模企业的复工率、复产率数据,分门别类算出来,形成滨江区企业复工复产情况分析报告。此后,这一做法在杭州推广。

有了这份报告,当地政府就能按图索骥摸排产业链上下游的堵点、断点,这就是全国首套“企业电力复工指数”,这一做法很快在全省普及。

此外,徐川子还参与开发全国首创的电力大数据应用——“转供电费码”,把2.45亿元电费减免“红包”及时足额送到40万家复工复产的转供电用户,特别是小微企业手中,并迅速在全国推广,为众多小微企业纾困解难。

技术创新的带头人

2019年,徐川子登上了联合国的领奖台,荣获“联合国全球契约中国网络可持续发展先锋人物”称号。这是第九届联合国全球契约领导力峰会周上的一幕。

现场,徐川子与各国代表分享了一张电子“碳单”——她与团队推出的互联网节能产品,第一年就为接入的民宿降低平均能耗近7.5%,减少碳排放近100吨。

徐川子参与研究开发的“绿色酒店”算法,将用电数据与酒店经营情况结合,截至目前已完成浙江省1159家酒店能耗评估,助推优化用能,助力实现“双碳”目标。

14年光阴,徐川子从一名懵懂学子成了出类拔萃的计量专家。

2021年,她又带头研发“低碳用能数智平台”,并在杭州滨江人工智能产业园进行改造试点。改造后,只要手机APP上一键启动,园区内上百家企业的照明、空调等设备几乎同时响应,自动执行无人公共区域照明关闭、空调温度上调等节能策略。目前,该系统已在杭州多个写字楼、大型商场和园区推广应用。

解决农村抄表定位难的“E路小黄蜂”、帮助用户精细化用电管理的“无功倒送精细化算法”、用经纬度和图文信息精准定位客户的“电力咕咚”……一项项技术创新,在徐川子和团队的努力下从无到有、从有到强。这些年,徐川子完成国家级创新5项,申请发明专利21项。

当选党的二十大代表,徐川子感到十分光荣:“作为新时代的青年,我们生逢其时、重任在肩,要自觉把青春融入党和人民的事业,苦练本领、勇于创新,奋力在青春的赛道上跑出最好成绩。”

本报杭州9月27日讯(记者 蒋欣如)实施乡村振兴战略是新时代“三农”工作的总抓手。围绕共同富裕大场景下的乡村振兴,浙江做得怎么样?27日,省十三届人大常委会第三十八次会议听取和审议关于乡村振兴“一法一条例”(乡村振兴促进法、《浙江省乡村振兴促进条例》)贯彻实施情况的报告。

省政府报告显示,2021年,全省粮食播种面积1510.1万亩,总产量124.2亿斤,单产411.2公斤,均创近六年新高;全省农村居民人均可支配收入35247元,城乡居民收入倍差降至1.94。

我省稳固农业基本盘,以“长牙齿”硬举措守住耕地保护红线。在落实耕地保护党政同责、构建省市县乡村五级“田长制”的同时,依托“耕地智保”场景建立起耕地资源空间“一本活账本”,将耕地、永久基本农田、高标准农田、粮食生产功能区上图入库、动态管控,大幅度提升耕地问题发现的及时性、主动性。

去年出台的《浙江省乡村振兴促进条例》,将“数字乡村”单设一章,要求加快数字技术在乡村各领域广泛应用。报告显示,数字化、智能化已成为全省美丽乡村的新底色。我省探索“农业产业大脑+未来农场”发展模式,建设畜牧业、渔业、茶叶等“产业大脑”,认定首批未来农场10家、数字农业工厂210家,有力重塑数字乡村现代产业体系。此外,乡村治理与服务数字化应用场景也不断拓展。全省创新推行集体三资“云管理”、党务村务财务“云公开”、村干部“云监督”等做法,2021年,全省应用信息技术实现行政村党务、村务、财务“三务”公开水平达99.8%。

扎实推动共同富裕,首先必须破解城乡发展过程中的不平衡不充分难题。报告显示,我省不断加快推进城乡基础设施同质化、公共服务均等化、社会保障一体化、城乡深度融合发展,推动乡村加快迭代升级。

浙江公安“百日行动”显成效  
治安、刑事警情同比大幅下降17.89%、5.41%

本报讯(记者 施力维 通讯员 陈谊)自6月25日公安部部署开展夏季治安打击整治“百日行动”以来,浙江公安机关全警动员、闻令即动。通过“百日行动”,全省治安、刑事警情同比分别下降17.89%、5.41%,抓获犯罪嫌疑人7883名,打掉犯罪团伙491个,查扣涉案资产6.77亿余元。

全省公安机关重拳打击突出违法犯罪,打掉涉黑涉恶犯罪组织34个,破获案件238起;现行命案100%全破,破获包括舟山定海摘箬山“1987.3.20”特大抢劫杀人案在内的命案积案16起。摧毁电信网络诈骗窝点249个,打处团伙283个。

通过开展“百万警进千万家”活动,全省公安机关累计排查矛盾纠纷3.98万起,推动矛盾纠纷全面下降。全省先后组织4次夏季夜治安巡查宣防集中统一行动和重点区域场所集中清查行动。针对夏季夜间治安特点,全省各级公安机关整合警种力量,在省际、市际边界及案件高发区域,布设机动(临时)卡点,高频次开展夜间临检。

“百日行动”期间,全省公安机关日均投入5000余名巡邏警力、1000余辆巡邏车,推广派出所轻装PTU模式,在重点区域实行24小时备勤。针对夏季溺水事件高发问题,发现并整改涉水安全隐患6800余处,劝阻野泳嬉水人员15万余人次。牢牢守住公共安全底线,查处重点交通违法行为455万起,酒驾2.69万起。

我省推行二手房交易  
不动产预告登记

本报讯(记者 朱永 通讯员 汪芝萍 陈梦蝶)二手房交易中,卖房方收不到尾款,一房两卖诈骗首付、业主反悔私下加价等情况屡见不鲜。为有效保障买卖双方合法权益、防范交易风险,省自然资源厅发出通知,在全省推行二手房交易实施不动产预告登记。

根据省自然资源厅日前印发的《关于推行二手房交易实施不动产预告登记的通知》,二手房交易在未支付全款的情况下,买卖双方可先行办理转移预告登记,预告登记期间二手房无法再次交易或再次抵押,待全款付清房款后再办理预告登记转本登记,在保障买卖双方利益的同时,还可有效地协同防范金融风险 and 支撑税收征收。

《中华人民共和国民法典》也有效保障了预告登记的权利,其中第二百二十一条规定,“当事人签订买卖房屋的协议或者签订其他不动产物权的协议,为保障将来实现物权,按照约定可以向登记机构申请预告登记。预告登记后,未经预告登记的权利人同意,处分该不动产的,不发生物权效力。”

此前,浙江多地已进行积极探索。“合同编号、合同约定的不动产总价、首付款等信息都可以在预告登记证明中记载。这项制度能从源头上保护买卖双方的利益,办理起来也很方便,值得推广!”来自台州的李先生为预告登记制度点赞。近日,他在签订二手房买卖合同时,同步办理了预告登记,如今已顺利地领取了二手房不动产权登记证明。

省自然资源厅不动产登记局相关负责人告诉记者,我省此前已全面实施预售商品房转移预告登记和抵押预告登记,并采取双预告组合业务、全网办、电子证书(证明)等举措,提升预告登记服务。

## “浙江有礼”全省文明知识竞赛金奖出炉

本报杭州9月27日讯(记者 王璐怡 通讯员 徐婷)27日,“浙江有礼”全省文明知识竞赛冠军赛在杭举行。经过激烈比拼,来自杭州的潘素萍获“浙江有礼”文明礼仪知识之星金奖。

为期一个月的“浙江有礼”线上文明知识竞赛,吸引了网民广泛关注。据统计,“浙江有礼”全省知识竞赛专区答题人次超过215万,总人数超过31万。根据答题网友IP地址,杭州、宁波、湖州、嘉兴、金华5个城市群众热情高涨,参与总人数排名靠前。此次入围冠军赛的为积分榜前十的选手,竞争激烈。经必答、抢答、挑战、加赛等多轮角逐,最终产生了此次大赛的金奖、银奖和铜奖。“浙江有礼”全省文明知识竞赛由省文明办、浙江广电集团主办。

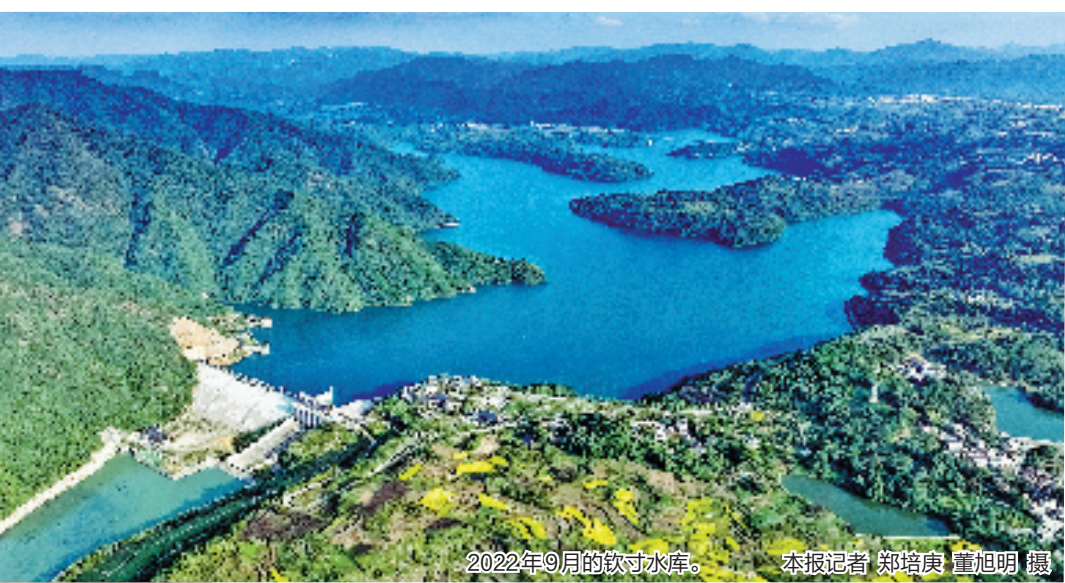
## 喜迎二十大·十年对照

## 钦寸水库润浙东

从上世纪90年代开始,作为缺水城市的宁波为“解渴”谋划境外引水工程。与此同时,山地丘陵多、局部暴雨山洪多的绍兴新昌,面临着水患的困局。2010年9月,总库容2.44亿立方米的钦寸水库项目正式启动,新昌县和宁波市按51:49的投资比例合作建设。2020年6月19日,钦寸水库正式向宁波开闸供水。



2015年,正在建设中的钦寸水库。 拍友 徐乐安 摄



2022年9月的钦寸水库。 本报记者 郑培庚 董旭明 摄