延安火车站:那些花儿那些故事

新闻直通车

“山丹丹的那个开花哟，红艳艳……”曾经一首陕北民歌唱响大江南北，让生长在黄土高原的山丹丹花家喻户晓。歌中所唱的山丹丹花，现如今已是延安市的市花，象征着热情和坚强。在中国铁路西安局集团有限公司延安火车站（以下简称延安火车站），也有一支像山丹丹花一样热情的“花儿服务队”，由车站各班组客运人员组成，服务队在今年获得了“陕西省工人先锋号”称号。6月18日，记者走进了延安火车站，去探寻“圣地情”花儿服务队的那些花儿那些故事。

2016年以前，延安火车站的服务品牌只有“圣地情”服务台，这个品牌是原铁道部命名的“全路党内优质服务品牌”。但是进入新时代后，由于品牌服务项目较为局限，使服务质量距离旅客美好出行体验有差距。因此，车站整合服务方式，以车站客运值班员邓昌花为原型，打造了“圣地情”服务台的延伸服务“花儿服务队”，将车站的服务不局限于服务台，更深入到旅客乘车的每个环节。

邓昌花:像山丹丹花一样永远绽放

邓昌花就像山丹丹花一样，美丽、热情和坚强，竭力为南来北往的旅客提供服务。

由于工作出色和对旅客数十年如一日的热情，车站在2016年以她的名字命名了“花儿亲情服务台”，她作为带头人，成立了“花儿服务队”。

通过十年的努力，她自己也完成了从劳务工到正式工的转变，从一名客运员成长为一名客运班组长，继而承担起服务带头人的重任，荣获“全路向上向善好青年”、延安“十大杰出青年”“延安模范”“陕西好人”等荣誉。

一花独放不是春 百花齐放春满园

“我印象最深的一次服务，是有一个五六岁的小男孩，他的一条腿由于高位截瘫安装了假肢，他妈妈找到我希望帮助她提前上车，我们两个人共同把孩子送上车，就在车开动的瞬间，小孩子向我敬了一个礼，当时我非常感动，觉得自己的工作非常有价值。”“花儿服务队”的95后队员马爱玉说。

“其实，我们在服务大家的同时，也是在享受服务过程中那种被需要的快乐，是一种情感的付出。”队员李静怡感慨地说。

“花儿服务台”坚持24小时值守，配齐药箱、便民箱等物品，做到轮椅、担架状态完好，对重点旅客做到售票、进站、上车无缝衔接服务，日均服务重点旅客30人次。

“圣地情”花儿服务队创新服务方式，逐渐将圣地延安的红色文化与非物质文化融入到日常的旅客服务当中。设立“红色书屋”，为广大候车旅客免费提供图书借阅服务，同时对剪纸、农民画、安塞腰鼓、陕北民歌、陕北秧歌进行展现。

“花儿服务队”不仅把服务带给来车站乘车的旅客，更是将服务回馈社会，将服务拓展到站外。日常休班时间队员们经常走进社区、学校给居民学生宣传铁路安全知识，为小学生们送去学习用品。除此之外，关心残疾儿童也是“花儿”们热心的事业，在六一儿童节和全国助残日，联系组织延安市聋哑学校的孩子，由车站“花儿服务队”的队员用手语带领孩子们参观售票厅、候车厅、站台等，耐心细致地讲解乘车的全过程，让孩子们体验动车运行，也让他们具备独立乘坐火车出行的能力，增强生活自信，感受社会关爱。如今，延安市聋哑学校的儿童体验式乘车教学活动已经成为了她们的常态化服务。她们还定期到延安“八一”敬老院为“老革命”服务，这些不仅展示了铁路工作者的“大爱”，也成为“花儿服务队”践行“为人民服务”最好的体现。

提起“花儿服务队”，经常来延安火车站坐车的旅客都耳熟能详，“来圣地找花儿”也已经成为延安火车站的一张名片。

实习记者 牟影影

陕西独角兽企业全国排名第七

本报讯（张梅）近日，据长城战略咨询发布的《2018年中国独角兽企业研究报告》显示，2018年中国独角兽企业数量达到202家，分布在全国25个城市。其中，陕西有4家独角兽企业，总估值77亿美元，全国排名第7位。

近年来，我省大力发展壮大科技型企业，按照“微成长、小升高、高壮大”的思路梯度培育，实施全链条培育战略，通过认定技术先进型服务企业、实施科技型中小企业入库、培育高新技术企业、开展瞪羚企业备案、支持科技型企业科创板上市等计划，量身定制政策、高效聚合资源、精准推送服务，凝聚企业创新发展新动能。2018年，全省认定技术先进型服务企业15家，入库科技型中小企业4301家，认定高新技术企业3138家，备案瞪羚企业64家，发展壮大独角兽企业4家。

据了解，这4家独角兽企业均为融合科技与产业发展、突破传统发展模式、面向全球开拓新市场的高新技术企业，在引领新经济发展和产业变革中表现突出。

我省开展医疗器械“清网”行动

本报讯（徐颖 张伟峰 王成忠）据省药品监督管理局消息，自5月起至11月底，我省开展医疗器械“清网”行动，强化医疗器械网络销售监督管理，严惩各类违法违规行为。

此次行动重点查处第三方平台未履行法定义务致使企业违法违规进行网络销售，以及销售商利用网络销售非法医疗器械产品和违法违规发布医疗器械网络销售信息等行为；重点查处第三方平台未经备案擅自为入驻企业提供医疗器械交易服务；直接参与医疗器械网络销售；医疗器械网络销售企业线下未取得医疗器械生产许可证、经营许可证或者第二类医疗器械经营备案凭证；线上未办理医疗器械网络销售备案等违法违规行为。

省药品监管局强调，全省各级药品监管部门要坚持线上线下同步推进原则，严肃查处医疗器械网络销售中存在的违法违规行为；加强与有关部门沟通协作，对存在严重违法违规行为的第三方平台、医疗器械网络销售企业及其法定代表人或主要负责人要实施联合惩戒。

“掌上渭南”服务APP试运行

本报讯（郑栋 董剑南）近日，由渭南市互联网信息办公室和市行政审批服务局（市行政服务中心管理办公室）共同开发建设的“掌上渭南”政务服务APP上线试运行。

“掌上渭南”APP包括政务服务、便民服务、办事服务、咨询服务、个人中心5个模块，可提供政务服务事项办事指南，实体大厅办事预约、进度查询、排队实况分析，居民医保、工伤、社保、养老、公积金等查询，具备医院挂号、交通出行等各项政务服务功能。“掌上渭南”APP还与“12345”政府服务热线深度融合，让群众反映诉求的渠道更加畅通便捷。

据了解，预计“掌上渭南”APP到年底前可实现70%以上的高频事项“掌上办”，最终将实现全市查询服务全覆盖、高频事项全可办、互动交流全方位、全时服务不打烊。

近日，中国铁路西安局集团有限公司绥德工电段党委召开庆祝建党98周年暨“七一”表彰大会，隰望和刘舒云夫妻二人双双被评为“优秀共产党员”。两人一个是探伤工区的探伤工，一个是党委干事，夫妻两有一个共同的优点，就是“不怕苦、不怕累”，在各自的岗位上默默地奉献，彼此呵护，共同成长，既是工作上的好同事，又是生活中的好伴侣。 韩二飞 摄

高温·查改隐患保安康

镇巴公路段

大力加强汛期道路安全管理

本报讯（魏涛）近期，镇巴公路管理段不断细化工作措施，严密监测防控，全力做好汛期道路安全生产工作。

该段认真总结分析今年汛期安全生产面临的风险隐患，有针对性地采取措施进行强化管控。不断加强公路基础性设施的养护管理工作，全面排查辖养的高边坡、桥梁隧道和地质灾害易发路段，对排查出的灾害风险点，及时采取措施进行整治。加强地质灾害路段的监测管控工作，建立辖养地质灾害路段数据库，落实段领导班子成员、股室负责人、道班班长、养护责任人四级责任制，严防灾害发生。

针对近期连续降雨天气，中国铁路西安局集团有限公司西安供电段加大防洪检查力度，组织职工通过雨前、雨中、雨后步行巡视，对管内接触网、变电、电力系统重点设备进行拉网式排查，全力消除供电设备隐患，提升设备抗洪能力。 程灿远 摄

国网榆林供电公司

三管齐下迎“大烤”

本报讯（张晶）进入六月份，榆林地区气温持续升高，用电高峰随之到来。近日，为确保迎峰度夏期间可靠的电力供应，国网榆林供电公司厉兵秣马，从设备管理、供电服务、安全宣传三个方面主动出击，努力实现榆林电网的安全有序供电。

加强设备运行维护，确保设备健康水平。该公司安排运维检修部相关专业对输变配电设备进行远红外普测和带电测试工作，同时对重载、过载设备和线路敏感点进行重点监测，发现隐患及时处理，杜绝“带伤上阵”，保证设备健康稳定运行。

加强优质服务，提高服务质量。制定迎峰度夏应急服务措施，组织好抢修队伍、车辆配置、备品备件供给等，抢修人员24小时待命，确保及时处理各种用电故障报修，缩短客户停电时间。

（上接一版）

主动服务
增强入会获得感

工会组织不仅要建起来，还要转起来，活起来。要让职工真正感受到工会“大家庭”的温暖，服务是重点。

秉持“先服务后入会”“先活动覆盖再组织覆盖”的理念，2016年，西安市总工会与西安邮储银行联手，推出西安工会服务卡，持卡会员可享受市、区两级工会组织提供的政策咨询、职业介绍、法律援助、心理咨询服务；免费获得交通意外险一份；享受吃、住、行、医、游、购、娱等各方面的特惠增值服务等。

2018年，西安市总工会为未建会的渣土车企业上门送清凉，慰问渣土车司机，为建会工作做好铺垫；为5家物流、快递企业货车司机（快递员）送出免费体检500份，派专业人员上门义诊并实施体检；组织1000名货车司机（快递员）进行安全技能知识答题和问卷调查，并宣传入会的好处。

制度保障基层工会“有钱办事”。省总工会制定下发了相应的经费管理办法，并对“八大群体”新建立的区级行业工会给予经费补贴，从经费上给予保障，让行业工会“有钱办事”“有地方办事”，消除他们的后顾之忧。

“最大限度地组织货车司机等‘八大群体’加入工会，有利于工会更充分、更有效地为农民工维权、服务，解决他们工作、生活中遇到的难题。”6月10日，省总工会常务副主席张仲茜说，“我们通过搭建多元平台，不断探索最佳建会、入会路径和方式，有效提升员工入会率、扩大工会覆盖面，让‘八大群体’真正感受到组织的温暖和关怀。”

齐抓共管
不断扩大工会覆盖面

不过，省总工会在调研中发现，组织“八大群体”入会，仍存在诸多难点。例如企业更迭速度快。当前，新技术新业态的发展，让企业的新型组织形式不断更新，创客空间、创客小镇、网约平台公司等呈现出变化快、生命周期短的特点，这意味着工会的组建与撤销频率加快。

互联网、人工智能等技术悄然改变着传统的就业方式，职工对于用人单位的依附性下降，流动率也越来越高。据“饿了么”平台检测，网络送餐员每月流失率在30%左右，能够做满半年的职工不足10%。在这种情况下，传统的入会方式以及会员会籍管理形式已经不能适应，工会亟待推出全新的入会以及会员管理模式。

“八大群体”入会难题，并没有动摇工会为这部分职工服务的决心。在吸纳他们加入工会“大家庭”的过程中，省总工会充分调动各方资源，探索组织多种入会形式，形成了各具特色的建会入会模式。

多形式建会。在用工单位普遍建立托管工会；在建筑企业和建设工地建立项目工会；在街道（乡镇）、园区建立工会联合会；在小微企业建立联合工会，最大限度地扩大工会组织的覆盖面。

集中入会。针对物流、快递、渣土车等行业就业人员流动性大、分散性强的特点，省、市、县（区）总工会集中人力物力，在某一时间节点组织“八大群体”的代表集中登记并加入工会组织，带动和影响更多的人员入会。2018年，西安市总工会先后在西安国际港务区京东西北广汇分拣中心、西安贝斯特物流中心举行货车司机等“八大群体”入会推进会等。

就近入会。对未建立劳动关系、灵活从业的“八大群体”，以街道（乡镇）工会为大依托，以社区（村）联合工会为小依托，就近组织其入会。例如依托大型企业工会将聘用的保安、保洁和园艺工等纳入工会组织；对灵活从业家政服务员，通过建立劳务关系的形式，就近组织到相关企业工会；对没有建立劳动关系的货车司机等，通过相关挂靠业务做媒介，自行选择相关单位灵活入会。

网上入会。通过“互联网+”入会模式就近实名加入工会，让职工手指“点点”即可快捷入会。

据统计，今年第一季度，全省工会组织发展货车司机等“八大群体”会员43536人。

据了解，今年各级工会继续加强与人社、交通、公安、邮政以及货运、物流、快递、家政等行业联系，在全省形成社会配合、工会动作、职工参与的齐抓共管工作格局，进一步营造良好社会氛围，不断扩大工会组织的覆盖面。（郭军）

遗失声明 陈光辉不慎将残疾军人证丢失，证号:00704194，编号:陕军E000932，特此声明。

不能“谁弱谁有理”

一起小得不能再小的普通交通事故，引起了全国网友的关注。6月17日，杭州临安的一名大妈不走斑马线，不看信号灯，直接横穿马路，导致一辆轿车闪避不及，撞上路边隔离护栏。对此，杭州交警首次裁定行人负主要责任，轿车司机负次要责任。被撞护栏损失都由行人赔偿，车损由行人和车主按7:3比例赔偿。许多网友认为，司机有点冤，行人应负全责，赔偿全部损失。

在许多人的观念中，行人违法横穿马路导致发生交通事故，不管行人是否违法，有无过错，机动车都要承担责任，多数时候还要承担主要责任。这不是一种刻板印象，而是白纸黑字的法律规定，《道路交通安全法》第76条规定：“机动车与非机动车驾驶人、行人之间发生交通事故，非机动车驾驶人、行人没有过错的，由机动车一方承担赔偿责任；有证据证明非机动车驾驶人、行人有过错的，根据过错程度适当减轻机动车一方的赔偿责任；机动车一方没有过错的，承担不超过百分之十的赔偿责任。”这里明确规定了，机动车无过错也得进行赔偿。

《道路交通安全法》如此规定，最大程度体现了“以人为本”的理念。然而也要看到，一味强调“礼让行为”，甚至让司机承担莫须有责任，也会产生负面激励作用。比如某些人仗着自己有“豁免权”，产生肆意违法心理，就会使交通事故更多地发生。同样，外卖车、快递车非法改装、抢行抢道、乱停乱放等，已经极大地影响了交通秩序，成为马路的“定时炸弹”。

“谁弱谁有理”，显然不公平。一个真正讲法治的社会，应该是谁有过错，谁就应该对自己的行为负责。过去，出于人道主义的考虑，以及“大事化小”的心理等，交警部门一般只对行人作批评教育，或者象征性地承担次要责任。这其实是“和稀泥”的做法，也更凸显了“行人负主要责任”的可贵。值得欣慰的是，这样的事情变得越来越多。还是在浙江，去年一名男子骑电动车闯红灯被轿车撞飞，结果被判负全责，负担医药费和轿车修理费，起到了很好的示范作用。它有助于给执法人员撑腰，让交警部门更实事求是、公平公正地作出类似裁定。

同情弱者，是人的朴素情感。但是，所有同情的获得，必须基于遵守规则的前提之上。法律面前，人人平等，我们当然倡导抱以友善之心相处，但在法治的框架内，只应有守法与违法的区分，法律的天平上，只应有合法与非法的权衡。将来，我们乐见社会更多用是否遵守规则去评价一个人，而不是掺入“谁弱谁有理”的主观性评价。

杭州临安的这例责任认定，应说是开了一个好头。在这个时代，“谁弱谁有理”已经不是那么好使了，旁观者的眼泪也不是那么好赚了。人们固然会同情弱者，但世间所有的尊重都是挣得而不是应得的。人们要想获得法律支持，前提是做个遵纪守法的良好公民，否则，即便在一时一事上得了便宜，也终不是长久之计。（扶青）

直言录

“有求必应”太累人 这声“拒绝”该如何说出口？

生活中，大家多多少少都遇到过这样的情况：朋友请帮忙，若是拒绝的话既觉得磨不开面子，也不知道如何表达不伤感情，若是“有求必应”又总是把自己搞得心力交瘁。那么，这种情况反映了什么样的心理？这声“拒绝”又该如何说出口？

现象：“拒绝”常难说出口

近日，余女士常常被好朋友发来的帮忙请求所困扰。前一阵子，余女士一个辞职了的朋友开始在朋友圈卖东西，让她帮忙转发并注册成为会员，尽管不太愿意，但介于高中以来的深厚友谊，她还是在朋友圈多次帮忙转发并注册。“我本来就不太喜欢朋友圈里发广告，更别说自己发了，但好朋友给我说，我又不好拒绝。”余女士说，后来朋友还让她帮忙找人转发注册，这让她更加无奈。“如果说我帮忙是出于好友之情，但让我找我的其他朋友转发注册，我就觉得这样子很不好，但也不好直接说不，怕她多想。”

据了解，受访者纷纷表示都曾遭遇余女士这种困扰，无论是碍于面子还是想要维持关系等原因，“拒绝”都成了一句非常难以表达的情绪，有不少人最终都是硬着头皮走上了“帮忙”之路。“能帮忙的我肯定就帮了，朋友嘛，没啥说的，但有时候真的不好帮。有一次刚学会开车不久的朋友找我借车，结果把保险杠碰坏了，虽然后来是给修好了，心里还是不舒服。后来有朋友又找我借车，虽然会担心这个问题不想往出借，但有的是好朋友，有的是亲戚，我又磨不开面子拒绝，最后每次借出去都担惊受怕的，生怕出啥事儿。”杨先生无奈地说。

同样，受访者路先生在接到朋友电话后，尽管没有能力也还是想办法帮了忙。去年，受访者路先生的好哥们儿因为买房子找他借钱，当时他手头并没有那么多，但为了帮助哥们儿解决问题，路先生找其他朋友凑了一部分，又刷了自己的信用卡，最后借给了哥们儿。“虽然我当时没有能力，但好哥们儿跟我说了就表示真的需要我，也把我当朋友，我这拒绝的话咋能说出口，只能帮忙想办法。”路先生说道。

声音：说得不合适恐伤感情

“有一次朋友找我借钱，也不多，但凑巧我那一阵子手头没钱，我觉得直接说没钱也不合适，最后来来回回想了好长时间，给朋友发了几百字的微信说明原因，但朋友好像还是有点儿多想。”陈先生无奈地说。在采访中，大家也纷纷表示不知如何表达拒绝，每次都小心翼翼，生怕说得不合适让朋友产生误会，从而影响大家的关系。

“我倒是觉得直接拒绝挺好，有时候委婉一点儿根本起不到作用！”王女士说，以前，她家楼下有一家很好吃的水煎包店，同事尝过后就请她帮忙带早饭，慢慢地人越来越多，她还需要统计各人的口味。“有一天我生病请假，有同事发微信没有先关心我的身体情况，倒是先问我早饭的事儿。我当时就觉得很不舒服，后来有几次我说我在朋友家住带不了，但是大家还时不时地让我给带，我也不能天天说我在朋友家住吧！”尽管时隔大半年，王女士说起这事儿还是显得很心力交瘁，后来她租住的房子到期换地方住，“带早饭”的事情才告一段落。

建议：保持原则合理疏导心态

围绕这一问题，从事心理咨询工作的咨询师许博雅分析，这体现出的是一种“讨好”型的心理动态，即人们内心渴望得到周围人的认同和接纳，总有一种害怕被否定和抛弃的担忧感，不能自如地提出要求和拒绝别人。这样的人潜意识里会认为他人对自己的看法很重要，因此照顾别人的情绪也就很重要，就会因为对方因被自己拒绝而产生的失望而导致内疚。

针对这样的情况，许博雅认为，人们首先需要从心理上提升自我认同、自我欣赏、自我关爱，将内心的担忧情绪进行疏导化解。其次在朋友提出帮忙诉求时，要认真思考是否在自己能力范围之内，不要没等仔细考虑清楚就答应下来。“当有人找你帮忙时，除了考虑这个忙帮不帮得了，也要考虑对方的人品和这个人对你来说有多重要，不重要的人也就不必太过在意他的看法。在生活中，拒绝和接受同样重要，最重要的是一定要保持自己的原则，总而言之，要勇敢地表达‘拒绝’。”许博雅说。（杨旭）

生活观察