

在繁忙的广州南站地铁站,记者撷取迎来送往的温情镜头

安检员:每天查数万个健康码

文/图 羊城晚报记者 徐振天



年将上升11%,达到775万。

“一天下来要接受三千多名乘客的咨询。”1月20日,距离穗高峰期还有近一周的时间,但在广州南站地铁站站务员邹佳佳的日常里,已经达到了每分钟至少要接受十位乘客咨询的工作强度;安检督导员张颖驻守的安检口,据她统计每天要查验数万个健康码和行李背包,“我们的任务是要保证‘一个不漏、一个不错’。”



邹佳佳为乘客提供咨询指引服务

严密安检是建设平安车站的第一步。每天需要查验上万个健康码和行李背包,要保证“一个不漏、一个不错”,对张颖所在的安检员队伍而言,需要全天聚精会神,对精力、眼睛都是极大的挑战。“有时候乘客着急赶车,会对过安检有抱怨情绪,一些携带小挎包的乘客会认为自己没带什么物品,不配合安检。”对此,张颖的解决对策是耐心引导

对眼睛是极大的挑战

乘客、倾听乘客诉求、严格执行安检规则。

广州南站地铁站迎来送往,春运的态势瞬息万变,安检岗也会遇到突发情况。“我第一次坐高铁,怎么坐车去贵州?”1月17日,是今年春运开始的第一天,一名挺着肚子的孕妇独自一人拖着大包小包来到广州南站地铁站B口安检点,手里攥紧高铁票,正急得满头大汗。

一分钟接待十余乘客

站还提供了药箱、针线盒、尼龙绳、行李打包及搬运等便民服务。

作为地铁一线人员,必须具备良好的沟通和随机应变能力,应对语言差异导致沟通不畅的问题,邹佳佳有独到的方法,她向记者讲解:“首先要抓住关键词,然后围绕关键词主动询问对方是否是其要表

“我看了一下她的车票时间,距离高铁发车时间已经不足20分钟了。”张颖意识到,让乘客自行进站很可能赶不上车了,便连忙招呼另一名安检同事一起帮乘客拿上行李,带领其从最近的出口到达高铁候车层,指引乘客走绿色通道进站,最终帮助乘客赶上了回家的高铁。向记者回忆起几天前的那一幕时,张颖脸上露出了会心的笑容。

达的意思,一般这种沟通方法都很奏效。”

20日,记者在驿站看到,围绕农历虎年,驿站设计了“虎”身符幸运签,还有小老虎打卡留影区。邹佳佳笑着说:“这寓意着‘虎’送春运乘客平安回家,祝福乘客新的一年虎虎生威、福运双至!”

广州市首批共有产权住房项目封顶 建成后提供2880套房源

羊城晚报讯 记者孙绮曼报道:日前,鹤岗(一期)保障性住房项目施工总承包(标段二)项目正式封顶。这是广州市首批共有产权住房建设的重要节点,标志着首批共有产权房试点项目将投入使用。

鹤岗(一期)共有产权住房项目是市属攻城拔寨项目,位于白云区石门街鹤岗大道以南,总用地面积11万㎡,建筑面积逾28万㎡,总投资22亿元。

该项目包括12栋高层住宅楼及商业配套综合体、1栋3层幼儿园、1栋2层肉菜市场、3个地块计划2023年和2024年陆续竣工,建成后 will 提供2880套共有产权住房,助力缓解广州市住房突出问题。

据悉,鹤岗保障房项目总建筑面积69215平方米,装配率达52.2%,最高层数为32层,计划建设3栋高层住宅及商业和配套公建裙楼。项目毗邻白云区重点规划的白云湖数字科技城内,该区城定位为“数字中国”实践高地、粤港澳大湾区协同创新试验区、广佛同城数字经济创新示范区。届时,该保障房项目周边环境将会有较大提升。

项目所属的广州保障房建设和管理单位珠江住房租赁投资公司表示,该项目定位为“广州市保障性住房建筑产业化项目”,实施装配式建筑,采用的预制构件为叠合楼板、装配式钢筋桁架楼承板、预制凸窗、预制轻质隔墙、装配式楼梯。

天河去年GDP预计破6000亿元

羊城晚报讯 记者鄢敬报道:21日,广州市天河区第十届人民代表大会第二次会议开幕。政府工作报告透露,预计2021年地区生产总值突破6000亿元、增长8%以上。

报告中说,过去一年,天河

区在多个领域均有不俗表现。地区生产总值连续15年居全市第一、位列2021年赛迪投资竞争力百强区榜首、中国城区经济高质量发展百强区第二,等等。

立足2022年,报告透露了天河的“小目标”:地区生产总

值增长6%,固定资产投资增长8%,全社会研发投入强度达3.4%。力争全年引进3个百亿级重点项目、10个500强企业投资项目,签约项目100个,注册(落地)项目110个、协议投资总额超450亿元。

从化云上“村晚”1月25日播出

活”为主题,以5G联动的方式在从化4个特色小镇同步举行,展示传统文化、非遗民俗、体育项目等不同特色的节目,呈现广州地区农村人居环境的蜕变、乡村振兴结出的硕果。本场活动由文化和旅游部公共服

务司主办。活动视频计划于1月25日在国家公共文化云等媒体平台播出。极具岭南传统文化魅力的醒狮、舞龙、粤剧、从化水族舞,动感的时尚街舞,重温红色历史的情景诵读,山区孩子们精彩的花绳表演……本次“村晚”主打“文旅融合”,向观众展示广州乡村文化的勃勃生机。

特别报道

2022年1月22日/星期六/ 要闻编辑部主编/责编 何欣/美编 湛晓茸/校对 杜文杰

广州市越秀区人民法院法官郑晓婷:“我是一名法官,更是一名共产党员,人民群众的事就是我的事!”

用心解民忧 用情保民生

文/图 羊城晚报记者 董柳 通讯员 梁艳华

广州市越秀区人民法院民一庭法官郑晓婷的办公室里,挂着一面当事人送来的锦旗,每一面锦旗背后,都有一个她在审理案件中用心用情为人民群众排忧解难的故事。

郑晓婷说:“我把这些锦旗挂起来,不是想显示自己的成绩,而是要时时刻刻提醒自己,我是一名人民法官,更是一名共产党员,必须坚持人民至上,坚持全心全意为人民服务的根本宗旨,坚持一切为了人民、一切依靠人民,群众的事就是我的事,在每一个我经手的案件中,都要尽我所能!”

郑晓婷在办理案件过程中,切实为人民群众办实事,努力践行为人民服务的宗旨意识。近年来案件平均调撤率近60%;2021年,在越秀法院民事诉讼程序繁简分流改革中,她作为小额诉讼案件承办法官,调撤率更是达到了79.6%。

记者近日走进广州市越秀区人民法院,带您了解她的故事。

用心去倾听 才能了解当事人的真正诉求

越秀法院民一庭受理的基本都是涉民生案件,劳动争议、侵权责任、民间借贷、医疗损害责任等类型的纠纷,关系的往往都是普通老百姓,特别是一些特殊群体的切身利益。“不用心去听当事人真正想要什么,只去看诉状这些法律文件,很难真正把案件办好,真正让人民群众满意。”郑晓婷这样说。

2021年,郑晓婷受理了一起民间借贷纠纷案件,原告被告双方都是古稀老人,原告说被告借钱不还,被告说还了钱原告却不认账。虽然涉案金额并不是很大,但看着两位原本是好朋友的老人家,在人生晚年还要对簿公堂,她感到很心痛,希望尽力帮双方圆满解决这个纠纷。

郑晓婷认真查阅案卷,仔细询问双方以及代理人,了解双方的想法,终于找到了案件的症结所在:原来双方在说起这笔借款时,被告因患有阿尔兹海默症,已经无法准确记清是否还钱,只是告诉家人大概什么时候,通过银行转账的方式把钱还给了原告,所以被告的家人也无法明确到底有没有还过钱给原告。而原告通过查询银行卡流水,发现被告没有转账还钱,心里非常生气,认为自己的这位老朋友在说谎骗人,虽然这笔钱数额不大,但

是心结却打不开,于是一气之下,把被告告上法庭。

郑晓婷认为,在这个案件里,双方的这笔借贷固然是重要的诉求,但更重要的是能否通过她的努力,去解开双方心中的结。为了完满解决这个案件,郑晓婷全力查找证据,查询银行流水记录,甚至到被告老人退休前的单位去寻找对相关情况有一定了解的证人,以此来挖掘案件真相。最终,通过不懈努力,郑晓婷大致还原了案件的基本情况,她把双方请到法院,向双方详细讲解了案件的事实情况、相关的法律规定等,最终成功打开了双方的心结。原告最终也理解了自己的老朋友,一位患有阿尔兹海默症的老人家,无法记清楚事情的痛苦,在心里真正原谅了这位老朋友。两位老人一致同意调解结案,重归于好。

郑晓婷向记者表示:“亲戚朋友之间互相帮助,救急救急,往往会产生借贷的情况。(因此)既要在借钱时把借据等证明材料做好做完善,也要在还钱时注意保存银行转账凭证、收据等可以证明自己还钱的证据,避免将来发生纠纷时,说不清楚到底有没有借钱还钱。亲兄弟也要明算账,否则不但可能会遭受经济损失,更难免伤了双方间的感情。”



广州市越秀区人民法院民一庭法官郑晓婷

用情去发掘 才能找出真正解决问题之道

大家到法院打官司,最担心的一种情况是明明知道要告谁,可就是找不到被告来应诉,虽然法律规定可以缺席审判,但是随之而来的还有执行问题。这件让当事人伤神的事,也时刻牵动着郑晓婷的心。

郑晓婷说:“作为一名人民法官,不能遇到案件一判了之,要时时刻刻想着,我们能不能做到案结事了,真正解决问题,真正让当事人的合法权益落到实处。”在审理案件时,郑晓婷一拿到卷宗,如果发现还没有找到被告,一定会尽力争取联系上被告,这样才能保证弄清案件事实,真正解决纠纷。

去年,郑晓婷收到一起因提供婴幼儿游泳服务而产生的服务合同纠纷,可是被告,也就是提供婴

儿游泳服务的店铺已经关门大吉了,原告也就是消费者,此前也没注意留下店主的联系方式,无奈之下只能起诉到法院,希望自己的合法权益能够得到法院支持。

郑晓婷收到案件后,第一时间想方设法寻找被告,通过上门实地察看、上网查询,在系统查找关联案件等各种形式,都没有查到有效的联系方式。她不愿意轻易放弃,再次认真查阅卷宗,终于在原告提供的一大叠形形色色的票据中一张一处不起眼的角落发现了一个电话号码。她抱着试一试的心情拨打了这个电话,不懈的努力终于得到回报,这个号码竟然就是被告公司的法定代表人电话。

接到法官的电话,对方也非

常惊讶,她表示并不知道原来自己的公司成了被告,同时也表示虽然因为经营不善,公司已经倒闭,但自己不会因此逃避应负担的法律责任。于是,郑晓婷积极开展调解工作,向双方释明法律规定,也让双方了解对方的想法和难处,经过多轮调解协商,最终促成双方达成一致意见。双方签订调解书后,被告很快就把应退还的款项交给了原告,原本眼见服务机构已倒闭,以为取回预付款无望的原告,也是激动不已,多次向郑晓婷表示感谢。

“签订预付款服务合同,向商家购买服务的时候,大家一定要多留心,多留几个对方的联系方式,以备不时之需。”谈起这个案子时,郑晓婷还不忘这样告诫大家。

用力去化解矛盾 为“双胜利”消除风险隐患贡献力量

在当前疫情防控常态化的情况下,人们的的生活方式发生了很多改变,诸如旅游、出国留学等服务行业受到不小的冲击,也因此产生许多法律纠纷。

“我时常想,作为一名人民法官,作为一名共产党员,我能为夺取疫情防控和经济社会发展‘双胜利’做些什么?最直接的应该就是真正履行好自己的工作职责,用力去化解因疫情引起的法律纠纷吧。”郑晓婷这样告诉记者。

受全球新冠肺炎疫情影响,一些原本热门的留学目的地,疫情仍然不容乐观,因此许多原本准备留学的学子们,转而选择留在国内继续深造或就业,但已经交过留学服务机构的钱能不能要回来呢?因为这个问题产生了不少纠纷。

郑晓婷收到这样一批案件后发现,一面是拿出不少钱准备留学的学子们,其中有不少更是动用了父母多年的积蓄,如今却面临可能既不能出国留学、又拿不回钱的困局;另一面,则是许多留学服务机构,面对国外疫情的冲击,明明已经做了很多前期工作,可经营上

却遭遇了前所未有的困难,甚至有不少已经做好倒闭的准备,员工也面临着失业的风险。如何化解这些法律纠纷,让双方的合法权益都得到最大化的保障,也尽量避免由此可能产生的社会风险隐患,是郑晓婷最关心的问题。

郑晓婷不断向双方解释清楚法律规定,同时仔细了解每一例个案中,留学服务机构到底为拟出国留学的学子们做了哪些前期准备工作,然后这个案件积极开展“线上线下”调解同步走,通过网上视频、线下约谈等多种手段开展调解工作,最终成功将这批案件全部调解结案。双方对于案件的结果都表示认可,感谢郑晓婷为他们切身利益的付出,她才真正松了一口气,知道自己又排除了一起风险隐患。

郑晓婷还根据自己处理涉疫情案件的情况,仔细归纳总结,撰写了《企业复工复产碰到劳资纠纷怎么办?》等普法文章在媒体上刊登,为在疫情期间妥善处理好劳资纠纷起到了良好的示范作用,为化解社会矛盾、维护社会稳定大局、促进复工复产作出自己的努力。

郑晓婷说

“民生无小事,用心、用情、用力去对待每一个案件,才能无愧于身为人民法官、身为共产党员的责任和担当,才是真正践行以人民为中心的发展思想,才能坚持全心全意为人民服务的根本宗旨。”