



单杏花

用热爱铺就人民美好出行路

◎王厚明

单杏花，中国铁道科学研究院集团有限公司首席研究员、中国铁路12306科创中心副主任。她坚持“人民铁路为人民”宗旨，面向国家需求，聚焦专业领域，20多年来一直坚守中国铁路客票系统研发一线，带领团队将12306系统建设发展成全球交易量领先的超大型实时票务系统，为我国铁路数字化智能化发展作出了突出贡献，先后获得全国三八红旗手、中央国家机关青年五四奖章、全国铁路系统火车头奖章、最美铁路人、新中国“最美奋斗者”，2024年12月，被中央宣传部授予“时代楷模”称号。

把青春梦想锚定在铁路革新蓝图上

在学习中成长，把自己变成真正的行家里手。单杏花的成长经历与许多70后一样，出生于农村，在艰苦的条件下通过勤奋努力考上了大学。读研期间，她凭借优异的成绩，被选派参与全路客票系统的研发推广工作。

单杏花进入铁路系统之际，恰逢我国铁路购票系统破局之时。彼时，售票窗口前人潮拥挤，购票流程烦琐，消磨着旅客出行的热情与期待。目睹这般场景，单杏花暗下决心：一定要做出让全国人民满意的系统。

参加项目后，面临更多知识空白，单杏花自己制订学习计划，除了上下班时间跟师傅们学习之外，她把时间运用到了极限，充分运用午休、下班后、就寝前的零碎时间，每天可以多学多练2个小时，让她的业务和技术都进步很快。1996年12月底，单杏花到九江站参与客票系统1.0版本推广。其间，她在解决初始系统推广问题时，还主动学习旅客列车开行方案、运行图编制、客规、运输组织等铁路业务，从门外汉变成了铁路客运领域的“专家”。此后，在客票系统1.0版到5.0版本再到新一代的一次次迭代升级中，单杏花坚持学习、拾级而上，让农村走出来的朴素女孩变成了铁路“最强大脑”。

以铁路“售票之变”引领亿万旅客出行之变

2011年6月12日，12306网站正式上线，中国老百姓第一次足不出户，就能在网上买到火车票。但在被称为互联网售票“第一个大考”的2012年春运中，12306系统遭遇了前所未有的访问量冲击，系统几近崩溃。

单杏花带领团队核心骨干，白天跟踪系统运行状况，23时系统停售后迅速优化系统，再

进行全面的测试，连续50多天超负荷工作，顶住了春运考验，互联网售票系统顶住了日点击14亿的压力，售票量由60多万张攀升到120万张。这一年的春运，让单杏花开始了一场永无止境的赛跑——不断升级系统以满足人民日益增长的出行需求。反思、总结，走出去、请进来……单杏花带领团队持续不断地优化调整铁路12306核心系统，研究提出“读写分离、售取分离”“异构数据同步”“弹性扩展”等一系列方法和技术，使系统成为全球最大的票务交易系统，达到了世界先进水平。

单杏花和团队始终践行人民铁路为人民的服务宗旨，将人民需求放在首位，不断推动12306系统从以售票为主向旅客出行全过程服务不断迈进。他们研发了移动支付、候补购票、选座选铺等便民功能，极大地提升了旅客的出行体验。同时，单杏花还积极推动铁路电子客票改革，实现了旅客刷身份证进站的无纸化出行。在她的努力下，中国铁路客票系统不仅实现了从无到有、从有到优的历史性跨越，还成为了全球访问量最大、交易量最大的票务系统之一，为绿色智慧交通贡献了“她”智慧、“铁”力量。

用真挚情感为旅客提供最贴心的出行服务

单杏花深知，科技创新的最终目的是奉献社会、服务人民。

旅客有需求，12306就有回应。他们聚焦不同旅客群体和乘车体验，从支持互联网和手机交易渠道支付，到网络订餐服务上线；从开通畅行会员，到候补购票全面推广；从推出静音车厢上线适老化服务到为“残病旅客”提供重点旅客服务；从购票、退票、改签由开车前2小时改为30分钟；从推广铁路畅行码、在线选铺到购票需求预填、火车票起售提醒订阅、全面推行数字化电子发票……12306不断迭代升级。

为了“让信息技术发展惠及更多老年旅客”，单杏花结合老年旅客的行为特征和使用痛点，决定采用多模态理念对系统进行整体重构。12306APP适老化及无障碍版本上线以来，截至2024年11月，敬老版适老化相关功能累计使用2100余万次，无障碍功能累计提供服务2400余万次。

“能够为社会创造价值，是一件很有意义的事。”单杏花说，“人民铁路为人民，不是喊喊口号、做做样子，而是用责任心努力为旅客提供最满意的产品，用真挚情感为旅客提供最贴心的出行服务。”

吴强忠

调解千家事 温暖万人心

◎吴平凡

在浙江省庆元县社会治理中心“强忠调解工作室”，有一位70岁的共产党员，他离岗不离党，退休不褪色，始终以实际行动践行着共产党人全心全意为人民服务的根本宗旨。他就是“中国好人”、浙江省敬业奉献道德模范——吴强忠。

1989年，吴强忠先后担任司法助理员、司法所长、综治办主任、信访办主任，在基层司法行政岗位上干了一干就是几十年。在日常的调解工作中，吴强忠坚持在法律框架的范围内解决矛盾纠纷，正确引导当事人互谅互让、依法调解。同时，他耐心倾听群众的诉求，了解双方的诉求后再根据其矛盾纠纷的类别特点来采取不同的调解方法，把“动之以情、晓之以理、喻之以法”作为工作准绳，努力促使双方当事人理性思考，自愿达成调解，让人民群众在人民调解中真正感受到公平和正义。

打铁还需自身硬。吴强忠深知，要想调出“万家和”，必须练就“金刚钻”。于是，他利用业余时间自学法律和心理学课程，2000年，他参加了全国法律工作者统考，获得“基层法律服务工作者资格和执业证书”。有了扎实法律专业的基本功底，他总能短时间内抓住问题关键，为矛盾纠纷化解开出“良方”，让当事人双方化干戈为玉帛。他积极创新工作机制，将人民调解与法治宣传、法律援助、法律服务紧密结合，多方位开展调解工作。他主动排查纠纷隐患，在矛盾纠纷排查化解和调解工作中，取得了良好的口碑赞誉和社会效益。他依纠纷轻、重、缓、急进行调解，简单纠纷及时调、就

地调，重大纠纷重点调、充分调，有效避免了矛盾激化，促进大事化小，小事化了，实现矛盾不上交。

吴强忠勤于思考，业务精湛，建立的长效调解矛盾机制被当地百姓誉为“调解110”。他总结运用的民调七字法“快、敢、稳、紧、深、细、访”，被司法部、浙江省政法委、省司法厅推广，并编入“人民调解读本”。

为使人民调解工作上新台阶，吴强忠根据新形势下的调解工作，又摸索出了“六心”“六善”调解法。“六心”即在调解纠纷的过程中，受理纠纷要“热心”，说服教育要“耐心”，排忧解难要“真心”，矛盾调解要“细心”，评判是非要“公心”，对己要守“廉洁心”；“六善”即在调解纠纷的过程中，要善于倾听，要善于明法说理，要善于发挥村（居）人民调解委员会的作用，要善于把握调解过程，要善于与当事人积极沟通，要善于决断。

如今的吴强忠退而不休，在庆元县矛盾纠纷调处化解中心建起了“强忠调解工作室”，继续为民调解。他还担任了两个街道、十四个行政村的乡村法律顾问，解决群众急难愁盼，为公正司法一站式法律服务，普法宣传，以案说法，构建社会和谐做了大量工作。

谈到今后的打算，吴强忠说：“为民解难是天职。人不伤心不落泪，民无委屈不诉求，群众利益无小事。我将不忘初心、砥砺前行，不抱怨、不退缩、不放弃、用热心和爱心干在实处，生命不息，为民解难不止。”

黄忠兵

穿梭在城市中的温暖“的哥”

◎ 本报记者 卢瑶

车计划。

“这件好事也离不开我们雷锋车队和公司的大力支持，后来，有许多驾驶员加入接送冯大爷的队伍中，我们也决定要共同努力，关注身边的老人并提供出行服务。”黄忠兵告诉记者。

奉献无处不在

在熟悉黄忠兵的人口中常常提到一句话：哪里有需要，哪里就有黄忠兵的身影。

2020年6月，黄忠兵得知成都血站缺血后，组织身边的出租车司机共同参与了万年场街办槐树店社区和成都市血站开展的采血活动，积极献血。黄忠兵告诉记者：“我身体好，定期献血能够帮助他人，何乐而不为呢？”

从2005年第一次献血之后，黄忠兵就多次参加成都市出租车行业组织的无偿献血及宣传活动。每次献血活动，黄忠兵和师兄们放弃宝贵的营运和休息时间走上街头，发放无偿献血的宣传资料，耐心细致地解答市民的咨询。2011年，黄忠兵在四川红十字会签订了人体器官捐献志愿书，承诺生命终止时，捐献身体一切可用器官。

黄忠兵还积极参与并组织了多次巡河护水活动，如成华区河长办组织的“河”我一起“学雷锋爱环境”水环境保护宣传教育活动等。在这些活动中，他担任护河小老师，为志愿者们详细讲解巡河护河的重要性以及巡河过程中应该注意的事项。

长期参加志愿服务活动，让黄忠兵常常在家庭生活中“缺失”。2014年6月，当众多考生家长将孩子送到考场门口时，身为“的哥”的黄忠兵不仅没

有送儿子赶考，反而穿越小半个城市去送别人。黄忠兵提起这事儿却十分自豪：“我平时都在开出租车，每天跟儿子相处的时间很少，想在高考时送儿子去考试，弥补一下，不料竟遭到儿子的反对，让我去接送更需要帮助的高考生。”

黄忠兵笑着说：“我的行为让我儿子骄傲，我也被儿子感动了。所以接送高考生这件事，我会一直做下去。”

用热情感染他人

作为成都市出租汽车行业雷锋车队队长，黄忠兵注重团队建设，通过组织培训、分享经验等方式，提升成员的志愿服务能力和水平，使雷锋车队成为了一支有影响力的志愿服务团队。

这些年，越来越多的出租车司机加入到成都市出租汽车行业雷锋车队的队伍中来。2018年1月，长期与黄忠兵一起献爱心的“的哥”及其所在的多个出租车公司爱心车队一拍即合，组成一个爱心联盟，共享求助信息，去帮助更多的人。虽然这样做会耽误不少拉客赚钱的时间，但在他们看来都是值得的事情。黄忠兵说：“只要能帮助到别人，我们就很开心。”

“出租车司机，穿梭在城市的大街小巷，从某些方面讲，我们的一言一行、一举一动都代表着这座城市的文明形象。”谈起这些年坚持如一的善举，黄忠兵显得很淡然，“说大点，这是尽一份社会责任，说小点，做好自己的事也是一种善举。有了大家的善意举动，我们的社会才会更加文明。希望人人都能怀着善念，对待每一个需要帮助的人。”

伍祥东

十五春秋敬老情 暖心红包从未停

◎ 武桂成

以及回报家乡的计划，台下不时响起掌声，这是老人们对伍祥东的感激与祝福。

随后，由五星村老龄委主任宣读名单，老人们井然有序地走到台前，接伍祥东充满爱敬老情谊的红包，上午，伍祥东共向19名90岁以上的老人每人发放1000元，274名70岁以上的老人每人发放500元，慰问6名患重病的村民每户500元，向村老龄委捐赠活动经费2000元，合计发放现金161000元。对少数行动不便的老人，伍祥东则把红包送上门。

1969年生于五星村的伍祥东，早年在家乡做小本生意，后来无锡发展不锈钢事业，有了自己的公司。事业发展红火的同时，他始终没有忘记生

他养他的家乡父老，每年春节前都会给村里符合条件的老人发红包，今年已经是伍祥东给村民发红包的第15个年头了。从1998年第一次捐资5000元村建东大桥开始，他热心公益的脚步一刻没有停过，出资修路、造桥、铺设水泥路巷道、建停车场、重建村卫生室、新建老年活动中心、大礼堂等，贴补老年人意外伤害保险，慰问困难家庭，资助家境困难的大学生等好事善事做了一件又一件。据五星村老龄委统计，自1998年以来，伍祥东用于五星村的社会公益事业和老年人事业的资金累计达440万元，他被村民们赞誉为“好儿子”。他也获评东台市“优秀共产党员”“东台好人”，也当选了东台市第十七届人大代表。

孙彩云

母亲河的守望者

◎ 徐超

6年多来，孙采云和她的团队始终守护母亲河生态环境当成行动的最高目标。为打捞河面上漂浮的垃圾，孙彩云和伙伴们一起下到河里，一件一件、一点一点往岸上拖，一干就是几个小时。“清理出来的垃圾要进行归集分类装袋、打包、打捆，再一包包、一袋袋、一捆捆地肩扛、背背送上岸，再装车运往垃圾站。”孙彩云说，即使手上磨出了血泡，手臂、脚腕被灌木划伤，大家仍然坚持。

为积极维护周口市中心城区河流生态环境，孙彩云带头开展日常巡河，巡河里程每次都不少于5公里。为制止滥捕乱钓现象，志愿者们还积极配合渔政、公安等部门打击非法捕鱼。

孙彩云积极探索创新民间河长工作模式，大力宣传禁止在河滩内乱耕乱种，自费种植了观赏类花卉“二月

兰”。同时，在周口大闸环岛设置了民间河长值守亭和休息座椅、垃圾桶，定期清运垃圾，得到市民普遍赞扬。她还带领民间河长开展日常巡河，每日行程不少于5公里，沿途宣传市政府关于中心城区禁渔通知和制止滥捕乱钓现象，多次向市人大、市政府及相关职能部门，提出保护中心城区母亲河的工作建议，为实现母亲河河畅、水清、岸绿、景美的目标，作出积极贡献。

一分耕耘，一分收获。由于护河事迹突出，孙彩云被聘任为周口市民间总河长，并先后获得第二届全国最美民间河湖卫士、全国最美生态环境志愿者，河南十佳最美民间河长、河南出彩环保人优秀奖、河南省最美生态环境志愿者等多项荣誉。2023年，孙彩云还当选中国妇女第十三次全国代表大会代表。