

聚焦第116个“三八”国际妇女节

执法一线的『铁娘子』服务窗口的『贴心人』
守护道路安全 她在成都交通一线坚守36年



工作中的张艳。受访者供图

一线的“铁娘子”：有力度，更有温度

36年里，张艳的大半时光都留在了一线执法的“路面上”。日复一日的路面巡查，练就了她一双洞察问题的“火眼金睛”，还让她成了处理突发情况的“定海神针”。面对执法工作中的复杂情况，她始终沉着冷静、果敢坚毅，把女性独有的细腻坚韧，与执法者的刚正不阿完美调和。

交通一线执法，难免遇到当事人的不理解、不配合，甚至言语抵触。每一次面对这样的场景，张艳从无半分退缩。她始终坚持“执法有力度、服务有温度”，一方面严肃指出当事人的违法行为；另一方面温和又细致地宣讲交通运输法律法规。

最让同事们印象深刻的，是2008年9月那场夜间超限运输专项整治行动。一辆车身明显下沉、涉嫌超限运输的货车缓缓驶入检查区域，可驾驶员远远望见执法人员，竟惊慌失措地拉上手刹、推开车门弃车逃离，现场一片混乱。

“别慌！”面对突发状况，张艳一边沉着地协调同事疏导现场交通，避免引发次生事故，一边迅速核查车辆信息，通过车牌号码多方辗转联系驾驶员，一遍遍拨打驾驶员的电话。电话那头是驾驶员慌乱甚至抵触的声音，而电话这头的张艳，语气坚定而沉稳：“师傅，你别慌，跑解决不了问题，只会让事情更严重。你过来，咱们把情况讲清楚、处理好，为了你的安全，也为了大家的安全。”

当驾驶员忐忑不安地回到现场时，张艳耐心地讲解超限运输对公路桥梁的破坏、对道路交通安全的严重危害，她指着那辆超限的货车，用真实案例一点一点推倒了驾驶员心里的那堵墙，最终驾驶员主动配合完成了后续的调查处理。

窗口的“贴心人”：一杯热水，化解万千焦虑

脱下一线执法的“反光背心”，张艳转战内勤服务岗位，身份变了，但责任与热爱从未改变。她用耐心与细心，将一线执法积累的经验，转化为服务群众的“暖心密码”，成为群众最信赖的“贴心人”。

内勤工作没有路面执法的“剑拔弩张”，却充满了驾驶员们因不了解政策法规而产生的焦虑、不解，甚至抱怨指责。每当这时，张艳总是耐心地把政策讲透、把道理讲清；看到驾驶员携老人、小孩或病患家属前

来处理业务的情况，她会默默拉过一把椅子；看到情绪激动、言语冲撞的家属，她会先递上一杯温热水，“来，先喝口水，慢慢说，天大的事情咱们一件件捋清”。

久而久之，张艳的工位成了有名的“情绪价值站”。

有人问她，天天听这些负能量不烦吗？她笑着说：“谁还没个着急上火的时候？能帮他们顺顺气、把事儿办了，我这心里才踏实。”简单的话语里，满是对群众的深情和对工作的赤诚。

年轻人眼中的“艳姐”：亦师亦友的“定心丸”

在单位，张艳还有一个更亲切的名字——“艳姐”。这不仅是因为她资历老，更是因为她那颗热忱的心。张艳热爱跑步、性格开朗，这份活力也延续到了办公室里。不知从什么时候起，这里成了年轻队员们最爱“扎堆”的地方。工作上遇到瓶颈了、生活里跟家人闹别扭了、心里有想不通的疙瘩了，大家第一个想到的就是“找艳姐聊聊”。

“刚执法那会儿，被驾驶员指着鼻子骂，心里特别委屈，是艳姐开导我，说咱们不能沉浸在被责骂的消极情绪里，执法人员更要学会换位思考，设身处地去理解、帮助驾驶员，最后

把问题解决才是重点！”一位年轻队员回忆道。

面对这些“吐槽”和烦恼，张艳总是像知心大姐一样，耐心地听，温柔地劝，再把自己几十年的经验和心得，毫无保留地分享给队员们。她就像一根温暖的纽带，把大家的心紧紧地系在一起，也让严谨的执法队伍里充满了家的温情。

三十六载风雨兼程，从青春芳华到两鬓微霜。张艳用最美好的年华，在成都交通执法事业中，诠释着新时代交通人爱岗敬业、无私奉献的精神品质，绽放着最动人的光彩。

华西都市报-封面新闻记者 杨博

21年扎根基层的社区民警甘雨：
21个除夕夜，她没在家吃过团年饭

今年45岁的甘雨，在成都市公安局温江区分局万春派出所当社区民警。从泸州到成都，从24岁到45岁，她在万春待了整整21年。

在万春，很多人不喊她“甘警官”，而是喊“甘姐”。有时候打电话来，开口就是：“甘姐，有个事……”她不一定听得出是谁，但对方喊得自然，她也应得自然。

2005年刚到万春时，甘雨还是个20多岁的年轻人。从泸州市区过来，眼前的万春不少地方还是机耕道，村和村之间发展也不一样，说心里没落差是假的。但很快，几件小事让她对这个地方有了感情。

有一回在高楼村出警，车卡在机耕道上，前面一座预制板搭的小桥，看着就不稳。几个村民围过来，什么也没说，弯腰就帮她抬车、指路。

“那一刻我觉得，万春人真的很淳朴。”她说这话时，眼神还带着当时的温度。

后来慢慢熟了，村民的笑声、烦恼、家长里短，她都听得进去。谁家

在路边卖小吃，是报恩村的还是直属村的，她基本都认得。她能做的，就是给大家普普法，让大家合法经营。她也希望村民们生意好，日子好。有时候下班路过，还买碗凉面吃，“味道确实可以。”

有人问她，这样是不是太软了。甘雨回答：“你没见我强硬的时候。我从小性格就像男娃儿，不是软，是共情。走到村社，没人认识你、喊你，那才叫失败。”

她在南岳庙待了21个春节，除夕夜没在家吃过团年饭。每年除夕，庙里香火旺，村民们等着烧头香，家里人在看春晚，她在庙前庙后巡逻。庙里庙外都是熟人，有人端热茶给她，有人招呼她进去坐。

春台会她也赶了21年。正月二十八踏水桥，三月十六南岳庙，家家摆宴，十里八乡的人都来，街上挤得走不动。她带着人巡逻，走一路，被喊一路。“甘警官，来吃饭！”“甘警官，歇一哈！”她说，每一声招呼，每一张笑脸，都让她觉得这份工作有意义。

21年，万春户籍人口从4万变成10万，外来人口比本地人还多。拆迁、安置、乡村振兴，她都经历过。人口多了，情况复杂了，但她还是那个“手伸得长”的民警。高山村搞大蒜咖啡，她去；和林村办稻田捕鱼，她去；百岁宴、乡村企业孵化，她也去。“他们需要探索新产业，我就尽量为他们做好普法、安防、分忧解惑。”甘雨说。

“在这儿这么多年，都是自己人。”她的电话24小时开着。接到电话，对方一开口，还是那句：“甘姐……”

华西都市报-封面新闻记者 宋潇



工作中的甘雨。成都市公安局供图

56次表扬、5封感谢信、2面锦旗
列车长李丽娟的年度总结

2026年3月8日，第116个“三八”国际妇女节。和很多个节假日一样，李丽娟依然在列车上度过。作为成都客运段列车长，今年是李丽娟值乘的第18年。

从成都至北京的绿皮火车，到新成昆线上的动车组列车，李丽娟从初入社会的稚嫩女孩，成长为能够从容应对各类突发状况的班组带头人。在车厢这个“小社会”里，她收获成长，也在热爱的岗位上找到了职业获得感，“我很喜欢我的工作，每次为旅客服务后听到‘谢谢’，都会特别开心。”

2025年，李丽娟的职业获得感变得格外具体——一年里，她和班组共收到56次表扬、5封感谢信和两面锦旗。

“这些感谢和表扬，大多是旅客得到帮助后，觉得我们的服务还不错。”她讲述了其中一封感谢信背后的故事。

信背后的故事。

那是在新成昆线的一趟列车上，火车刚从成都南站发车，一名男性旅客便因胃痛倒在了车门处。“我第一时间赶过去，询问他是否需要在前方站下车就医。”得到否定的答复后，李丽娟开始想办法缓解旅客不适——拿来毯子垫在他头下，喂热水暖胃。待旅客情况好转，李丽娟决定先扶他到座位上休息观察。

如果说这些是列车长的职责所在，接下来的举动则超出了职责范畴——该旅客下车之前，她和班组全程观察照顾，“如果发现情况恶化，我们还是会‘交站’处理，不能全听他的”。她还主动联系旅客家属，询问是否会来接站、如何接。

“给他家人打个电话不会耽误什么，让他自己下车我也不放心啊。”她说，“而且家人知道火车上有我们照看着，也能安心。”

作为一名女性乘务人员，李丽娟的沟通更温柔，也更细腻。她已记不清多少次通过一对一交流，将争端掐灭在苗头。

作为在成都生活了18年的江浙姑娘，李丽娟早已融入这里。“我的四川话非常好，我不说，没人晓得我是外地人。会说四川话，能更好地和旅客沟通。”

华西都市报-封面新闻记者 曹菲 中国铁路成都局集团成都客运段供图



李丽娟收到旅客的感谢信

2026年，是张艳进入交通运输执法队伍的第36个年头。

36年，她的职业生涯被清晰地分为两半：前半程，她是一线执法的“铁娘子”，用有力度更有温度的执法守护道路运输安全；后半程，她是扎根窗口的“贴心人”，用一杯热水、一场倾听，化解群众的焦虑与烦恼。

岗位在变，不变的是那份对交通运输事业的赤诚与热爱。张艳用日复一日的坚守，诠释着新时代交通运输人的责任与担当，36年从未改变。