

在保险行业中，除了保险营销员、车险勘察员外，接触客户最多的莫过于开着拖车的应急救援员了。他们24小时随叫随到，奔波于各个事故现场，不仅要救援出险后的车辆，还要兼顾安抚车主情绪，遇到台风、冰雪、强降雨等特殊灾害天气，更是勇敢的“逆行者”。

上周，记者跟随浙江众援科技有限公司“飞马救援”平台的赖吉芳，体验救援员的一天，感受这份职业的温暖和不平凡。

应急救援员：事故现场忙碌而温暖的身影

记者 王 博

平均每天救援五六辆事故车

赖吉芳，江西赣州人，1989年出生，2016年来宁波工作至今。由于工作岗位的特殊性，赖吉芳的工作时间与常人不同：白班早8时到晚11时，夜班晚11时到次日早8时。平日里，赖吉芳基本没有周末和法定假期，因为大多数人放假的时候反而是交通事故高发期，是他们这个行业最忙碌的时候。

当天早8时，赖吉芳准时到岗。他先换好工装，与上一班的同事进行简单工作交接，又迅速检查了救援车辆和装备，搜索当天天气情况做到心中有数。8时15分，赖吉芳和同事们分头行动，或坐在办公室里等候，或根据调度安排空车前往预置点待命。

“滴滴，您有新的派单。”8时半，赖吉芳手机上“飞马救援”平台响了起来，原来兴宁路有一起交通事故，需要紧急拖车处置。赖吉芳放下手机，拿起车钥匙小跑到停车场。利用车辆发动的间隙，他给报案车主打了电话，明确具体事故地址和车辆受损情况，然后驱车前往。用赖吉芳的话说，这个电话很重要，既能明确事故地点和车损情况，也能第一时间给车主吃一颗



海曙一家三代四名党员 优良家风传百年

身边人 身边事

记 者 陈朝霞
通讯员 蔡 迪 罗世静

“做人要公公正正清清白白，这是家族传承百年的家风。”近日，海曙区月湖街道县学社区86岁的老党员钱阿月这样告诉笔者，有62年党龄的她一家三代有四名党员，每月至少团聚一次，谈心聊天，牢记家风，心怀党和国家，珍惜生活，默默奉献在基层。

“家里四名党员除了我之外，还有大女儿张雅珍，65岁，党龄29年；三女儿张亚萍，62岁，党龄28年；二女儿的儿子朱骏明，38岁，党龄3年……”钱阿月介绍。

日军人侵宁波时，钱阿月一家逃到了乡下。“当时家里根本没有条件，一块腐乳要吃一天，我也没读过书。即便如此，父母也告知做



“定心丸”。“公司要求即时接单，接单后1分钟内要与客户取得联系，40分钟内抵达事故现场。”在赶往兴宁路事故现场的途中，赖吉芳告诉笔者。

20分钟后，抵达现场。主动与车主打招呼，询问事故情况，绕车一周检查，把救援车平板缓缓下降，用绑带牢牢事事故车轮胎……整个救援过程，有条不紊。“平均算下来，我每个白班要救援五六辆事故车，从接单、赶赴现场到处理完毕收车归队，需要两到三个小时。”赖吉芳说，宁波分公司有45名救援员，大家分成4组，一起负责人保财险宁波市范围内的道路车辆救援工作。宁波分公司去年救援7万次，而他本人从业6年来累计救援车辆已经突破1.3万次。

职业生涯中，最难的一起救援耗时9个小时。那是两年前的一个雪夜，一位车主驾车行驶在乡间小路，因道路被积雪覆盖加之夜黑风高，把车一下子开进了泥泞的庄稼地里。起初，车主想自救，可无论怎么踩油门，只有发动机隆隆的响声。无奈之下，他求助“场外救援”。“我是晚上7时赶到现场的，当时从车子陷入的位置到乡间小路，大约有100米的距离。随车携带的标配钢丝绳只有17米，根本无法把车子拉出来。”赖吉芳回忆道，后来，他想到了“蜗牛爬”的土办法，同车主一起就地取材，找来砖头瓦块，铺了一条简易的小路。“我们先用千斤顶把驱动轮顶起来，然后用能找到的砖头瓦块铺成简易路，铺一米开一米，再把砖头捡起来继续往前铺，一点点挪，直到次日凌晨4时才把车子救出来。”

“我们这行，对学历没要求，但需要有三年实际货车驾驶经验，还要能吃苦耐劳、善于沟通和动脑筋琢磨。”赖吉芳说，他之前是跑长途运输的，有丰富的驾驶经验，加上自己平日里擅长交流，改行做救援员比较顺利。“小区倒车轮胎卡了隔离柱，车辆失控翻进深沟，车辆突然熄火抛锚，很多情况下救援环境并非在平坦的柏油路上，而是乡间小路、高架桥梁甚至在泥地河沟里，既要救援车辆又不能造成二次车损，这里门道很多。”

行业需要更多理解与认可

由于这个岗位的特殊性质，救援员不可能像滴滴网约车或出租车那样随叫随到，很多时候，从接单地点赶到事发地点要开一个小时甚

至更久。可事故发生后，车主往往心情不好，见到救援员后说的话经常是“你怎么才到”“你们太慢了”“我要投诉你”，甚至把对交通事故的不满情绪宣泄在救援员身上。

“客户不理解，我们还是很委屈的，可面对客户的不理解，不能不理，也不能争吵，只能微笑面对耐心服务。”赖吉芳说，他们公司驻点在鄞州区邱隘镇，有好几次事故车在余姚和慈溪，马不停蹄地赶过去也要一个小时。除了路远，还有一种情况是路近但难找，导航显示到了，可根本找不到事故车辆。“有好几次在农村和居民小区，我开着车转了一圈又一圈，怎么也找不到事故车辆。这时候我常常想，要是车主能多点理解，走几步到村口或者小区门口指引下路，该多好。”

当然，除了委屈和不被理解，赖吉芳在救援工作中也收获了许多感动。烈日炎炎去救援，车主主动送来矿泉水；救援时间长，过了饭点车主送来一桶泡面或一份盒饭；系钢丝绳、架支撑轮时车主主动询问是否需要帮忙；雨天赶去救援，电话那头车主嘱咐一句“不着急慢慢点开”……这些都会让赖吉芳和同事们莫名地感动许久。

记者手记

朝阳产业潜力不可估量

目前，在宁波像赖吉芳这样专门服务汽车道路救援的应急救援员约600人，主要服务于人保财险、中国平安、太平洋保险、中国人寿等。在很多人的传统观念里，汽车道路救援员就是提供简单的拖车服务，属于一眼望得到头的工作，加之该行业从业者多为农村青年，一天24小时待命的忙碌工作状态和生活压力也桎梏了他们思想观念的更新。

事实上，汽车道路救援行业是新兴的刚需行业，每年全国产生的道路救援及直接产值超过

赖吉芳所服务的浙江众援科技有限公司有9家分公司，在职员工400余人，近300台救援设备，年救援案件数量达到55万次。其业务范围除了宁波和省内的杭州、温州、金华、台州，还覆盖了上海、江苏、安徽、河南、广西等地。除了常规的道路救援，公司也承担了越来越多的社会责任，参与了全国数十起因台风、冰冻、城市内涝等引起的道路救援。

去年，台州临海受台风影响内涝严重，最严重的时候不少路段积水深度超过6米。那段日子，宁波分公司紧急增援临海，赖吉芳和同事们每天吃泡面，实在困极了就眯三四个小时。“保险公司一天接到泡水救援订单六七十个，可我们不吃不睡也只能救援十几辆。很多车积水漫过仪表盘，不能发动，只能在四个轮胎上架小支撑轮，然后一点一点挪。”赖吉芳说，那段日子虽苦，但心里很甜，同事们齐心协力争分夺秒救援，车主和周边群众也热心帮忙，大家互相换位思考彼此理解认可。

基层新群体

200亿元。汽车道路救援行业经过多年发展已经具备完备的延伸衍生服务产业的能力，比如仓储物流、末梢取运服务所带来的就是上百亿元的经济效益。除了救援本身产生的行业经济效益，现场维修、零配件销售也将催生千亿元的共享汽车后服务市场。

基于此，笔者认为作为该行业核心工作者的救援员，除了走专业化救援职业道路，也可有意识地学习掌握更多技能，向救援之外的衍生服务业发展，从而成为该领域的复合型人才。

这几天，宁波梨斛缘农业开发有限公司1700多棵老梨树上的铁皮石斛即将进入盛花期，工人们忙着将石斛花采摘下来，供应各地市场。

“这些石斛花的花期大概有半个月。像这样开出花来的，我们要尽快采摘下来，以免石斛花过多吸收铁皮石斛的养分。”梨斛园内的采摘工人杨波告诉笔者。

多年的采摘经验让杨波凌对石斛花的了解十分深入，“我每天大约能摘15公斤的石斛花。这些石斛花可以拿来凉拌、酿酒和泡茶。石斛花有着降血压、清火和增强免疫等诸多功效，是一种对人体很有益的药材。”

走在50亩的梨斛园内，一棵棵青翠的梨树焕发着勃勃生机，枝叶下果实累累。走近梨树，能看到一丛丛的铁皮石斛寄生在树枝上。这座梨斛园是杨波多年心血的结晶。据杨波介绍，这座梨斛园是他2012年开始建设的。在梨斛园前期建设过程中，杨波选择合适的土地、购买铁皮石斛幼苗与老梨树，投入了800多万元的资金。

除了真金白银之外，这期间，杨波花费更多的是时间与精力。“铁皮石斛寄生到梨树上，是很有技术含量的活儿。要将铁皮石斛小苗用青苔缚牢，然后用草绳绑到梨树上。时间一长，铁皮石斛的根就会扎入梨树中。”杨波说，梨树具有养阴生津和树木无异味的特点，这些特点十分契合铁皮石斛的生长。

在解决了铁皮石斛寄生的问题后，极具商业眼光的杨波开始思考如何在现有基础上提高每亩土地的产值。杨波将目光放到了铁皮石斛寄生的梨树上，“由于铁皮石斛种植环境要求高，我不打农药、不用化肥。梨树又比较招虫子，因此长出的梨子品相都不太好，就不太好卖。但我这里的梨甜度高，所以我把这些梨子进行发酵、蒸馏做成梨子蒸馏酒再售卖，这样每亩土地就有了铁皮石斛和梨子酒两份收入，产值自然就提高了。”杨波说。

据悉，目前杨波所负责的梨斛园内，铁皮石斛的年产量约1500公斤，算上梨子酒和石斛花等其他各项收入，年产值约400万元。“作为农民，最大的幸福就是自己种的东西能够丰收。经过多年的努力，现在整个梨斛园逐步走上了正轨，我感到很开心。”杨波笑着说。

江北区农业农村局相关负责人表示，该种植基地在梨树上种植铁皮石斛，是江北区创新发展林下经济的样板。利用石斛林下仿生栽培技术，盘活了林下经济，极大地提高了亩均产值，实现了农业增效、农民增收。

杨波：梨斛结缘开出致富之花



记 者 黄 程
通讯员 李嘉伟 吴元洪



钱阿月（前中）与家人在一起。（陈朝霞 蔡迪 摄）

钱阿月的外孙朱骏明大学毕业后参加工作，与城市一线养护工接触多年，深感宁波的迅速发展与此些养护工的辛勤劳动密不可分。

2018年，他入了党，“家风传承百年，长辈们的优良品质潜移默化地影响着，我要继续发扬优良家风。”朱骏明笑着说。