

职工故事

行进京华大地 讲述精彩故事

线索征集邮箱: ldwbw@126.com

# 老胡同里的新“管家”

## ——记住总北宇物业公司城市服务中心副主任许小舟

□本报记者 崔欣 通讯员 李黄英

她是北京老胡同里的新管家，曾被评为北京市“爱岗敬业物业人”“党在百姓心中”北京市优秀宣讲员，也获得过北京市企业管理现代化创新成果一等奖。不久前，她又荣获了第四届“国企楷模 北京榜样”十大人物称号。她就是住总北宇物业公司城市服务中心副主任许小舟。

### 她在全市首次涉足胡同物业领域

许小舟是北京市第一个胡同物业领域“吃螃蟹”的人。她领导的胡同物业“党员先锋岗”、创立的“马越党员志愿服务队”，成为东城区党建联建中叫得响的品牌。从2014年底踏入胡同物业领域，到2017年东城区政府决心在全区12个街道平房区推广“胡同物业管理模式”，她付出了别人想象不到的心血。胡同物业创新工作取得成效，公司胡同管理服务范围从两条胡同扩展到东、西城区5个街道办事处的将近200条胡同，综合年产值近4500万元，成为北宇物业新的经济指标“助推器”。

胡同物业是为政府购买服务，服务合同一年一签，每月评分排名，综合排名末位的要被淘汰出局。打分“考官”是政府职能部门和属地街道办事处、社区居委会、居民代表，更有第三方机构联合考评，而物业就是考生。在一次次“考试”中，胡同物业成绩不俗。“优质服务是确保市场的关键。”作为职业经理人，一向要强她主动自我加压：“决不允许在我手里丢掉任何一条胡同。”

新年伊始传喜讯，朝阳门街道和景山街道在平房区实行“胡同物业管理模式”全覆盖，城市服务中心（胡同物业）再次获得发标方的信任，一举中标，公司经济指标增加了近1000多万元。



一花独放不是春，万紫千红春满园。为让平房胡同里的居民也享受到改革带来的成果，许小舟利用参加市委宣传部“党在百姓心中”宣讲团巡回演讲机会，在全市宣传胡同管理创新做法，最终让东、西城区上千条胡同数万居民享受到楼房小区才有的贴心服务。同时，也将胡同物业从一个无人涉足的领域，打造成同行共享的产业“大蛋糕”。

站在“国企楷模 北京榜样”十大人物颁奖台上，许小舟感言中充满自信且富有诗意：“京华风韵在胡同，京腔京味在小巷。我从老胡同里的垂花门走来，踏上这绚丽的颁奖台；我从老百姓悠长的一句招呼中走来，接受这掌声与荣誉。北京住总胡同物业

让京城平房胡同里的居民，享受到城市精细化管理的成果。我们将继续以绣花之功，把人民对美好生活的向往化为更加专业化的服务。”

### 她把物业服务拓展到院内“私人空间”

一个不足20平方米的房间，是许小舟和四五个同事共享的办公场所，也是保安、保洁员打水的临时休息点，有时连转个身都很困难。公司领导检查工作时，觉得办公场所太寒酸艰苦，便在附近楼房区找了新办公点，但她宁愿选择在小平房里办公。

“这里邻街而立，周边就是我们管理的胡同和商铺，方便大

家能随时找到我们。如果离胡同远了，居民的心也就离我们远了。”在室内穿着羽绒服办公的许小舟，一语道出了缘由：“办公室虽冷，但服务热度却从不降温。”在办公室墙上挂满了各种照片、锦旗、胡同示意图、服务考核评分表、荣誉奖状，但背后却是她说不完的服务故事。

4年前，北宇物业公司提出“积极转型、拓宽服务领域”的理念，东城区朝阳门街道办事处也有意创新城市管理举措。“两家”一拍即合，选择了当时环境最好的史家胡同和环境最差的礼士胡同进行试点。首次试点胡同物业管理，面对政府的高标准以及部分居民的不配合和个性化需求，如何管？管到什么程度？没资料、没标准……天天转胡同成了许小舟的必修课。她逐个社区拜访，一家一户走访，摸清胡同的每个角落，绘制胡同示意图，策划胡同管理方案，建立了20多个基础资料台账，硬骨头一个接一个地啃，绣花针一根一根地磨。

一分辛劳，一分收获。胡同物业管理创新举措得到政府认可，在东城区平房区广泛推广。她参与编写的《北京胡同物业服务标准》《北京胡同物业服务行业指导手册》被推荐为行业标准。今年，她结合胡同每个院落“量身定制”了《小院公约》，配合政府探索“小院管家”治理模式，这将是物业服务从胡同公共区域拓展到院内“私人空间”的又一创新举措。

“百年老树砍伐”“春节胡同布置方案”……许小舟的办公桌上贴了十几张黄色便笺，全是为居民排忧解难的事儿。“居民无小事。对街道和居民提出来的服务需求，物业人员必须做到三个第一：第一时间受理、第一时间上门、第一时间提供高质量服务。”许小舟常常这样说。

这几年，每到春节，胡同内

悬挂的国旗、灯笼、中国结、在行道树及周围线杆缠绕的桃花枝，为寒冬中的胡同添彩增色。而这正是胡同“管家”许小舟费尽心思的杰作。

### 她曾辞去工作只为精心侍奉养母

百善孝为先。生活中的许小舟是一个感情细腻而极富孝心的女儿。她把践行社会主义核心价值观以润物细无声的方式引向生活，让人另眼相看。

2013年9月，家里的老人查出癌症晚期，急需化疗治疗。为悉心照顾老人，许小舟一咬牙把项目经理工作给辞了。当时很多同事都劝她：“你再好好考虑考虑，或者想想别的办法……”事后，同事们才听说，她要照顾的是她的养母。“小舟这人真了不起，通过这事儿，我们又重新认识了一个人。”大家都为她点赞。

老人化疗期间，许小舟每天早上五点起床奔医院，伺候吃喝拉撒，陪同检查化疗，晚上八九点才到家，再忙着辅导孩子作业。老人家住四层，没有电梯，出院后每次检查、复查，她都找帮手背老人上下楼。有些同事听说后深受感动，经常主动去帮忙。在她的悉心照料下，早被医生判了“死刑”的老人多活了一年半。她说：“为母亲做多少牺牲都值得。”

今年元旦三天，她坚守岗位，一直没休息，家里的老爷子是她最放心不下的牵挂。元旦当天，她急忙干完手头的活儿，赶紧抽空儿把老人送往医院。她说：“老人这两天重感冒，本身有哮喘，一人在家不踏实，在医院有医生和护士的治疗，我在胡同就能够安心值守了。”

感恩父母，不在言语，在于行动。许小舟用点滴行动表达心声、感动着每一个人。



## 奖章背后的故事

# 创业梦指引她从打工妹奋斗成公司老总

## ——记妫水人家农业发展有限公司董事长贺玉玲

□本报记者 任洁文/摄



从普通打工妹一步步奋斗成公司老总，2016年她被评为全国三八红旗手。妫水人家农业发展有限公司董事长贺玉玲说自己能成功是始终保有创业梦想，并为梦想持续努力。

贺玉玲出生在北京延庆妫水河畔的一个小山村。家境贫寒的她为了赚钱养家，初中刚毕业就出来打工。跑过长途运输，搞过贸易加工，当过采购，也做过大货车司机，风餐露宿，遭遇歹徒劫道……她遍尝底层的辛酸苦辣，却没掉过一滴眼泪。

要通过自己的奋斗去改变生活。她萌发了创业梦想，一度承包了一家餐馆。因为不懂管理，饭馆很快倒闭，还欠下30万元巨额债务，让她愁得吃不下睡不着。在外出散心的途中，她注意到一家莜面饭馆生意特别火爆，

就动了在延庆开莜面村的念头。

为了保持内蒙古的原汁原味，她先后十几次去当地学习，从装修到菜品用尽心思。半年后，她的莜面村开业，每天顾客爆满，不仅还清债务，还赢得再创业的第一桶金。随后，她相继开了饺子馆和生态园，生意兴隆，客人络绎不绝。

贺玉玲不满足于现状，想到一个创业新方向：把延庆的特色美食推广到北京城区，让城里人也尝尝。为了更好地集中精力，她忍痛关掉延庆的三家饭店，在朝阳区开办了规模达1200平方米的“妫水人家”餐厅。为了突出延庆特色，她几乎走遍延庆的山野乡村，餐桌上80%的天然绿色食材都来自她的种养基地。

2009年冬天，为了学习正宗的酸浆点豆腐，她跑到永宁做这

个出名的沈大妈家里，一住就是十几天。数九寒天里，她每天早上两点起床，帮着磨豆子、烧火、过渣、点豆腐，抱着“将传统美食学做好精推广出去”的信念，手都冻裂了她依然不退缩。功夫不负有心人，这道延庆招牌菜成为餐厅最有特色的美食，还曾拿下北京市名厨烹饪大赛金奖的荣誉。

为了让顾客了解延庆、喜欢延庆，在店面装修设计上她颇费心思。餐厅以鼓面的形式，将多种字体的“妫”字展示在大厅内，又聘请了书法家和画家，在餐桌之间的大鼓上绘制了延庆著名的“妫川八景”。

在餐饮界获得成功后，她在长城脚下石峡村租下一个闲置的老院子，打造为精品民宿。经过一年多的经营，她的民宿不仅成为

延庆旅游的新亮点，还带动了村民就业。村民高兴地说，以前一年见不到几个人，现在游客这么多，还有外国人特地过来，真是稀罕。

“创业成功，不能忘了家乡。”贺玉玲近年来带动当地妇女就业100余人次，10年创业共纳税600余万元，“妫水人家”营养主食坊每卖出一个馒头就向延庆妇女儿童捐助2分钱。她先后被选为延庆女企业家协会副会长兼秘书长、北京“妫水女”手工艺发展促进协会副会长，带领姐妹们传承民间手工艺、发展民俗旅游、促进居家就业。

再过几年延庆将迎来冬奥会，贺玉玲又开始萌发创业新点子，这次她的梦想更大——让延庆旅游、餐饮文化走向世界。她说：心中有梦，脚下有路，哪怕到老，不负初心。