

姜金玉

首钢园服公司冬奥物业事业部讲解员

从天车女司机到冬奥“百晓生”

昔日天车女司机，今朝冬奥讲解员。从不会使用电脑、不擅长言语表达，到今日意气风发，被人称为“问不倒的金牌讲解员”，首钢园服公司冬奥物业事业部讲解员姜金玉是首钢转型职工中当之无愧的女性杰出代表。

冬奥赋予了首钢新功能，而自己从前只会开天车。在成为讲解员之前，四十岁的姜金玉一直为自己的未来感到迷茫和慌张。可当接到成为讲解员的通知时，姜金玉更慌了，自己学历低，如何能胜任这么重要的岗位？

来到北京冬奥组委的第一天，冬奥物业事业部领导就给了姜金玉一摞讲解词。上面的小字密密麻麻，姜金玉脑袋立刻就大了。那段时间，上班下班、做饭洗衣服……姜金玉无时无刻不在背讲解词，她把讲解词录到手机里，在上下班的路上听，还在家里的各个角落都贴上小纸条，终于背到滚瓜烂熟，开始正式上岗。

姜金玉接待的第一批“客人”，是一群小学生，前面的讲解很顺利，气氛特别好，她还暗自庆幸。可就在参观快要结束的时候，一个四年级的学生突然大声问她：“阿姨，北京2022年冬奥会有多少枚金牌啊？”这个问题并不在姜金玉的演讲词里，她并不知道答案呀。随后，更多不在讲解词里

的问题抛过来：“阿姨，国际奥委会在哪儿办公啊？”“阿姨，奥林匹克运动会是谁创办的呀？”……她顿时不知所措了。一位老师看出来，赶紧帮她解围：“同学们，这些问题就是老师今天要留的作业，是我不让阿姨告诉你们的。”当时感到无地自容的姜金玉意识到，只把讲解词背熟是远远不够的，她需要积累更多相关的知识储备，才能不被别人问倒。

为此，姜金玉跑遍了北京冬奥组委的各个部门，把很多工作人员都给问“烦”了。她还利用业余时间泡在首钢档案馆，甚至亲自登上高炉，向以前的老炉长请教冶炼技艺。也正是一次又一次的提问、查阅和实地探访，让她在这个从旧工业遗存演变而来的新冬奥园区里成为了一名“百晓生”。

细节是衡量服务品质的重要标准。每次接待前，姜金玉都会检查自己的妆容：口红深浅，粉底打的匀不匀，皮鞋亮不亮，衣服是否整洁……客人的需求也同样考验着讲解员的服务，哪怕是一个眼神、一个动作都需要讲解员去关注、去解读。随着冬奥会的日益临近，参观群体也越来越多样化：从80多岁的老人到一年级的的小学生，从环卫工人到国家审计署工作人员。姜金玉始终按照来客的身份关注角度和热点，



从不同视角编写解说词，讲解的语速和声音大小也是按个性化制定，让每次讲解都能给客人带来不一样的体验。截至目前，姜金玉已承接了不下3000次的参观讲解任务。

冬奥会脚步越来越近，首钢园的新功能不断增加，姜金玉越来越忙了。刚开始只讲北京冬奥组委办公区里的一个展厅，现在整个首钢园北区都要讲解。“四块冰”、石景山、大跳台、服贸会区域、冬奥会和冬残奥会展示中心、筒仓展厅，都成为了姜金玉展示自己的舞台。而随着任务量的不断增加，姜金玉也对自己的工作有了新的思考。“原来我只讲这是什么，现在还要讲来源是什么，意义是什么。”

她坚信讲解员讲出的东西是活的，要运用自己的语言习惯，为材料和内容赋予生命。同时，要用生动的故事和案例让大家沉浸其中，而不是一笔带过的走马灯。她结识了无数曾经奋战在不同岗位上的首钢工人，拜访了无数用汗水炼出铁水的首钢老劳模，精确到每一个瞬间、每一处点位，把首钢故事也“浇筑”进冬奥故事里。

服贸会期间，姜金玉还参与体验了一下两个客服中心的管理工作。在她看来，首钢园在不断成长，自己也要跟上节奏，在不同领域拓展自己。姜金玉说：“服务将是园区未来的主题，也是我们未来的使命。讲好冬奥故事，讲好首钢故事，我们首钢工人做得到。”

李红继

首钢园服公司冬奥物业事业部安全主管

昔日“炉前铁人” 今日“安保专家”

从手拿铁锹大锤到手握对讲机，从只盯着高炉铁水的“出铁一招儿鲜”到眼观六路耳听八方的“安保多面手”，首钢园服公司冬奥物业事业部安全主管李红继，用五年时间成为了首钢园区内的安保专家。

2016年初，北京冬奥组委入驻首钢园区，正式拉开了首钢服务保障冬奥会筹办的序幕。高炉的炉火已然熄灭，但李红继心中的圣火已经点燃。他带着30余名首钢留守职工来到北京冬奥组委办公区西十筒仓，开启了现场安保工作的生涯。

转型之初，首钢园服公司请来专业保安公司，为李红继等人进行了为期一个月的专业培训，又针对着装、精神面貌、服务礼仪等专业安保知识进行了为期一个月的强化培训。“光是着装，就难倒了我们这群新保安。”李红继回忆说，“当时发的首套制服是一套冬装，里边是衬衫，外边是冬常服，要求打领带，一个老大哥跟我说，结婚时都不会打领带。后来我们上网跟着视频一点一点学，打了无数回才像点样子。”经过系统培训，李红继和他的团队发生了质的变化，着装统一、整齐规范、指挥到位，这些安保新面孔成为了北京冬奥组委办公区的第一道安全防线。

李红继带领的服务团队主要承担着北京冬奥组委办公区及周边的交通引导、秩序维护、安全消防、大型会

议、客户咨询等安保服务，李红继深感责任重大，因为北京冬奥组委办公区是首钢对外形象展示的窗口，安保更是第一道与客户交流沟通的窗口。于是，他每天都利用班前会的时间，时刻提醒大家代表着首钢人的形象，并且要求大家要主动服务、靠前服务、优质服务。一次执行任务过程中，李红继发现暴雨将至，赶紧带着队员把北京冬奥组委办公区各楼层窗户关好、安排备用雨具。霎时间，狂风大作，暴雨倾盆。不多时，停车场积水已没过小腿肚子。“车场是整个办公区的唯一通道，所有北京冬奥组委的工作人员都要从这里进出，这个口必须保证畅通！”李红继不顾全身湿透，带着队员冲进雨中，疏导、指挥车辆进出停放，赢得了工作人员的赞誉。

原来干炉前工，要求体力强，但没有那么细致，只要能保证生产安全就可以了。但负责安保服务工作以来，对北京冬奥组委的各个角落、线路，从高空到低空，从人到物，所有的都要检查一遍，事无巨细，不落下一点。这是李红继转型以来最直观的感受，但他相信，只有首钢人最了解首钢园区，哪里有死角，哪里要重点防控，早就在他心里画成了活地图。

每天，李红继带领60余人的服务团队，要对辖区近11万平方米的652个监控点位、495个消火栓进行巡查，坚



持每两小时必须巡检1次，实时监控各区域情况。北京冬奥组委办公区2100个门，为做好安保工作，他主动制作钥匙墙，统计重点区域钥匙数量7000多把，并全部编号、排序，位置用途一目了然，一旦出现报警等情况会拿着钥匙迅速到达现场。春节期间是加强检查防范的重点时期，李红继始终坚守在第一线，按照工作安排带领大家做好区域内各点位巡视检查等各项工作。除夕当天，他们要对北京冬奥组委办公区、冬训中心、大跳台的安防、消防监控进行巡视，同时，还要对中控室、巡逻岗、门岗、访客停车等岗进行检查，点位多重，工作量大。还会定期加大巡视密度，查找安全隐患，特别是一些角落，如果发现堆放易燃物品，他们会立即进行处理，最大限度地消除安全隐患，保证客户的安全。

随着2022年冬奥会日益临近，首钢园区呈现出活动级别高、频次多、任务重的特点。而连续五年来，李红继和他的服务团队凭借过硬的技能和素质，让客户的服务满意率始终在90分以上，并实现客户零投诉。现在，新的挑战又摆在了李红继面前。如何在冬奥会期间让安全团队与其他团队配合默契？如何快速提升安保服务人员的英语服务水平？李红继工作之余，一直将这些问题搬出来和同事一起探讨研究。他说：“我们服务的不仅仅是新首钢园区和冬奥会，我们服务的是未来京西的新地标，咱们转型不能只转职业，还要转换思维，得把问题想到前面。”

三高炉曾是李红继挥汗如雨“战斗”过的地方，如今，他一身制服，步履威严，用新职业、新形象、新技术守护着焕发新颜后的十里钢城。