

高书亮

首钢园服公司冬奥物业事业部冬奥项目经理

要凭实力打造“冬奥服务管家”

迈着矫健的步子，穿着笔挺的西装，谈起服务自信得体，安排工作井井有条……随着冬奥会的脚步日益临近，首钢园服公司冬奥物业事业部冬奥项目经理高书亮接打的电话越来越多，手中的文件越来越厚，身上的担子也越来越重。如果不是他的老同事，大家压根不知道眼前这个工作起来好似“拼命三郎”的“服务管家”，当初却是首钢炼铁厂一烧结车间原料破碎班组的一名原料运输工。

“我是2001年入的厂，到今年整整二十年了，工作的地方没变，可工作的环境和我自己的巨变，连我自己都不敢相信。”当时，在年轻的高书亮眼里，炉火永不熄灭、铁水永不“干涸”的首钢就是一个庞大的钢铁世界，自己和众多生产线上的职工则像一个个零件，按部就班地转动，支撑起钢铁世界的运转。

随着首钢从山到海的搬迁，一个又一个厂房停产，一批又一批职工转移、离厂。那段记忆在高书亮心中永远无法磨灭，机器不再轰鸣和运转，炉里不再有熊熊火焰，他每天在老厂房里空坐，眼里满是不舍和迷茫。

2015年，高书亮转型转岗到首钢园服公司工作，第一次开始独立负责首钢办公厅大院项目。有着“笨鸟先飞”意识的高书亮，在工程的施工阶

段便介入其中，看施工图，和施工人员询问结构和功能，向监理求教相关业务和知识……正式接手项目后，“摸着石头过河”的他更是睡不着觉，保洁、客服、会议服务、设备的维检修等工作更是全过程跟进……“以前和冷冰冰的设备打交道，看得见摸得着，累的只是身体。现在做服务工作，很多工作考验的都是软实力，身子累，心和脑子更累。”

2016年，经过首钢园服公司青干班培训提升后的高书亮，来到冬奥项目客服主管岗位实习锻炼。新的岗位焕发出新的活力，新的机遇迎来新的挑战。2018年国家冬训中心运动员进驻首钢园，在冬奥物业事业部的支持下，高书亮被选派为冬训中心项目经理，全面负责冬训中心项目的日常运营和物业服务工作。他以“聚焦服务、专注品质、树立品牌”为主要思路，把高标准、高水平、高品质融入服务的每一个环节，出色的个人能力和优秀的团队服务，大伙儿的工作在中芬冬季运动年开幕式、大陆冰球联赛、冰壶世界杯等重要活动及国际赛事中，得到了社会各界的高度赞誉。

高书亮严谨、细致的工作作风逐渐得到了同事的信任和单位的认可，如今，他作为冬奥项目经理，已是带领300人团队的“服务管家”。



为了让“服务管家”这个称号不含水分、实至名归，高书亮操心的事更多了。举办一场会议，他要考虑建筑风格、场地功能、装饰和家具的摆放效果；选拔服务人员，他要重点考察形象妆容、服务意识和基本素质；工作流程上，无论是数据统计、保障方案，还是服务细节、应急预案，都少不了他的参与和修改。“要想保证各项服务不出差错，必须要超前发现问题并解决问题。”

虽对工作要求严格，高书亮在工作之外却是职工们的贴心人。“身为基层管理者，我做过一线职工，知道一线职工需要什么，在哪些地方需要帮助。”在冬奥物业事业部班子的领导下，他时常与一线职工谈心聊天，关心他们的工作和生活情况，“有问题

全力解决，有困难尽力帮。”高书亮还带领大家充分发挥主观能动性，帮助他们树立“不要怕犯错，多锻炼、多参与”的工作理念，让他们自己做方案、互相沟通利弊、一起探讨问题，让团队形成了浓厚的学习实践氛围。

“如今，首钢园已经向全社会敞开，这对于我们这些转型的职工来说，既是机遇，也是挑战。”高书亮说，“首钢因钢铁产业创造过历史的传奇，今天又将凭借服务业打造京西的新地标。曾经的工作服变成了西服正装，手中的铁锹大锤变成了话筒和对讲机，我们的‘工匠精神’也在因为行业的转变而悄然转换着内涵。”高书亮表示，大伙儿现在心气十足，有充分的信心完成即将到来的冬奥服务保障任务。

马东伟

首钢园服公司冬奥物业事业部工程主管

工作变了，但敢为人先的劲头没变

“今年9月份正好是我在首钢工作的第三十年整！”如今的马东伟，身为首钢园服公司冬奥物业事业部工程主管。“运维检修不倒、精打细算能省钱、工程项目不掉链。”今天的马东伟干工作已经游刃有余，但回忆起当初入厂奋战在一线的日子，依旧恍如昨天。

1991年，首钢技校毕业的马东伟正式来到首钢供应处上岗。干过电工，还干过制冷机组运行工，马东伟有着丰富的一线经历，却不愿在原地踏步。工作以后，利用业余时间，马东伟坚持在岗位上自学理论知识，还考下了大专证书。那时，他吃住都在单位。他在学习过程中意识到，社会变化日新月异，产业改革风起云涌，自身所处的钢铁行业，也面临着更新换代、提质增效的历史节点。马东伟坚信“机会会给有准备的人”，立足本职岗位之余练就一身综合技能，等待着这一天的到来。

随着北京冬奥组委进驻首钢园区，马东伟也迎来了职业生涯的转折点。2017年，为了服务冬奥事业，首钢进行内部招聘，曾从事配电维护工作的马东伟，凭借一身综合技能“脱胎换骨”，成功应聘冬奥物业事业部工程部主任，成为了一名冬奥服务者。在日常管理中，他发现，设备哪儿有问题，修好了就行，但是最难管的还是人。

“一个团队，想要让大家心往一处想，劲儿往一处使，比我想象的难多了。”马东伟开始研究团队成员的特点，了解他们的问题和需求，再想办法从哪里下手解决问题。是鼓励不够，奖励不够，还是家里有特殊情况？马东伟的观察力、分析能力、沟通能力都在为团队成员“问需看病”的过程中不断增强，先后为冬训中心项目、制氧厂项目、金安桥项目、大跳台项目培养并输送主管级别和各专业人才7人。除了团结团队成员，服务客户更是不能有半点差错。“以前是修设备，修好了能运转，就大功告成了，现在是为客户服务，你干得再多再好，只要客户不满意，那也是白搭。”北京冬奥组委、国家冬训中心、入驻园区的众多商户……马东伟服务这些客户容不得半点差错，不能有半点怠慢。为此，他带领团队会定期回访客户，做满意度调查。在自我转型过程中，马东伟还实现了从发现问题并解决问题，到未雨绸缪地预先检测、预先维修，不让客户出问题的服务方式转变。直到如今，凡是参与过的大大小小的会议保障，没有出现过一次问题。一直保持房屋完好率99%、配套设施完好率99%、零修/急修及时率99%、维修合格率99%，这些都与国优标准同等水平。

“走上新岗位，我觉得更累了。”



作为项目的工程主管，马东伟每天都要在单位工作12个小时左右，单位就是自己的第二个家。预算也是马东伟要关注的一个重点。“以前在一线干，从来没考虑过钱的概念，现在为了节省开支、减少浪费，必须学会精打细算，材料消耗、水质空气检测和运行维保等费用都要算准。”针对冬奥办公区域面积大、范围广、单体分散的特点，给景观照明开启及关闭造成很大的难度，马东伟着手技术革新课题攻关，带领团队对智能灯控深入研究、制定方案、实施改造。在新岗位上，马东伟练就了打持久战的能力、灵活高效的沟通能力、专业知识的学习能力和节能降耗的“理财”能力。

2021年9月份，马东伟被抽调到首钢滑雪大跳台运行团队中负责暖通工

作。首钢滑雪大跳台属于新建项目，是冬奥会上亮相使用的场馆设施，并将在这里产生四枚金牌。马东伟深深地意识到，自己肩负的工作绝对不能出任何问题，“要把未知数转变成定数”。为此，他准备了不只一份应急预案，隔段时间就做应急演练，每天在单位加班加点是常态，第一时间赶到现场已是习惯。“这还不是最紧张的时候，未来还有全要素演练，还有正式的冬奥会，要有一百个精神头儿，无差错、无失误、无故障地做好保障工作！”

如今的首钢园，钢厂、高炉和车间旧貌换新颜，变成了场馆、商户和酒店。马东伟说，首钢园的样子变了，首钢人的敢为天下先的精神劲头没变，要以冬奥服务保障做为乘风破浪的新起点，树起一张“首钢服务”的新名片。