

职工故事

线索征集邮箱: ldwbgh@126.com

退伍不褪色的环卫战士

——记北京环卫集团固废物流公司清运一中心党总支副书记、经理魏宏昌

□本报记者 边磊

41岁的魏宏昌是北京环卫集团固废物流公司清运一中心党总支副书记、经理。他曾是一名保家卫国的海军战士，后来转业成为一名兢兢业业的环卫清运司机，现如今已成长为一名踏实肯干的车队管理者，带领团队冲锋在抗疫一线，用实际行动诠释着新时代“时传祥精神”的丰富内涵。

以身作则 抗击疫情勇担当

2022年4月，北京再次发生新冠肺炎疫情，魏宏昌所在的清运一中心不少职工因为弹窗等原因不能到岗。魏宏昌再一次主动驻守单位，挑起了疫情防控工作的“大梁”。每天早晨5点，厂区就能看见他忙碌的身影；天刚蒙蒙亮，他就会前往车场，参加第一个发车班前会；每天他都会在厂区的各个点位查看作业消杀情况，细致了解各点位清运情况及各类突发情况；同时与一线职工深入谈心谈话，了解思想动态，特别是针对不能回家的住宿职工，他经常挨个宿舍了解大家的情况。就这样，从早晨5点，到深夜最后一班车收车，一天下来，他的微信运动步数经常在3万步左右，他自己开玩笑说：“看看我这微信运动步数，绝对不用再再去健身房了。”

这已经不是魏宏昌第一次参加疫情防控工作，自2020年以来，他始终坚守在抗疫一线。2020年6月，北京新发地市场突发新冠肺炎疫情，魏宏昌带领清运一中心全体干部职工主动请缨，连续41个日日夜夜坚持在岗，圆满完成了涉疫垃圾的清运



魏宏昌(右)

任务，并确保了职工队伍“零感染”。2022年1月，丰台区出现多例本土新冠肺炎病例。魏宏昌再次出发，带领职工不惧危险困难，对丰台区的封控管理小区、隔离酒店、核酸检测点等共计128个点位的涉疫垃圾进行清运，确保了城市平稳运行。

坚持精益求精 冬奥保障见真章

2022年2月4日，正值一年一度的新春佳节，北京冬奥会拉开帷幕。固废物流公司成立了一支由85名保障人员和88部保障车辆组成的“冬奥保障先锋队”。基

于之前的保障经验，公司任命魏宏昌为冬奥保障小组副组长，主要负责先锋队的整体调度及协调工作。赛事期间，他坚持驻厂盯守、以厂为家，带领保障队成员不分昼夜奋战一线。

在为期近50天的工作中，魏宏昌每天不间断地统筹71个点位的整体清运情况，合理安排人员、车辆以及后勤保障工作，直到深夜最后一班车辆归队，确保了清运工作的及时性，而此时通常已是在次日凌晨一点左右，在运输任务重的时候，车辆收车甚至到了凌晨三四点。但无论多晚，当所有保障队员都回来后，魏宏昌都会前往车场反复对保障

车辆的消杀情况及车辆情况进行检查，确保第二天任务准备工作一切就绪后，才放心地回到办公室休息。那段时间，他每天只能睡四五个小时，开幕式、闭幕式当天，都是整宿盯守。同事们劝他要多休息、注意身体，他却说：“队员们比我更辛苦，我得保证他们睡得踏实、安全工作。”

深入一线 当好职工贴心人

在一线工作多年，魏宏昌深知基层干部就是要把职工放在心上，把责任扛在肩上。他性格爽朗，但总能把职工的大事小情牢

记在心。为了及时掌握职工及其家庭成员的身体健康状况，他专门为大家建立了健康档案；有的住宿职工因为疫情原因不能回家，思想有些波动，魏宏昌就立刻深入职工群体中，积极与大家进行沟通交流，不厌其烦地做好解释工作。

一次，魏宏昌发现有一名司机情绪低落，说话时总有些心不在焉，他就主动与这位司机沟通交流。原来，该名司机年幼的孩子当天牙龈发炎，高烧不止，而司机本人因清运涉疫垃圾需要全程隔离，无法回家。这位司机得知孩子生病的消息已是深夜，由于一家人都是来京务工人员，没有什么亲戚朋友，心里干着急，却又无计可施。魏宏昌立刻放下手头工作，连夜赶往司机家中，带孩子赶到医院就诊。治疗结束后，他又联系到司机安抚其情绪。面对司机的感谢，魏宏昌说：“应该做的，谁让咱们是一家人呢。”

在工作中，魏宏昌雷厉风行、尽职尽责，家人的支持与理解是他坚守的动力。参加涉疫垃圾清运保障工作时，魏宏昌的父亲生病住院，老人看见魏宏昌有些为难，赶紧安慰他说：“你是当过兵的人，关键时刻就要拿出军人的样子来。不要担心我，一定要把工作干好。”这时，魏宏昌彻底放下包袱，全身心地投入到工作中。

无论是在抗击新冠肺炎疫情的战斗中，还是在北京冬奥服务保障工作中，魏宏昌同志始终冲锋在前、扛责在肩，一步一个脚印，在平凡的岗位上作出了不平凡的贡献，用实际行动展现一名环卫“战士”的风采。

接诉即办，啃下预付费退费难“硬骨头”

——记平谷区峪口镇市场所副所长倪代兴

□本报记者 周美玉 通讯员 王烨

“感谢接诉即办，感谢市场监管部门，为我们解决了身边的闹心事、烦心事”……每每听到这些感慨，倪代兴总会激动不已，因为每一件诉求的解决都渗透着接诉即办人的辛劳和汗水。倪代兴是平谷区峪口镇市场所副所长，今年4月他被借调到平谷镇市场所从事接诉即办工作。在此期间，受理了150余件民意诉求，交出了100%响应率、81%解决率、82%满意率的答卷。

接诉即办就要为群众办实事，面对不断攀升的承办压力，倪代兴啃下了预付费退费难等“硬骨头”。今年4月，他接听到一个投诉电话，投诉人称在网上报名学习某企业的课程，但中途被商家微信拉黑，现在联系不到商家，请求退还学费。倪代兴发现这个公司已经在网上提交了注销公告，这意味着可能要“卷款跑路”。

倪代兴第一时间联系登记部门叫停该公司的注销程序，并要



倪代兴(中)

求该公司立即到市场所接受约谈。涉事公司到所后，却以疫情期间经营不善为由拒绝退还学费。通过联系投诉人，倪代兴了解到还有不少类似的学员，都希望退费。他一方面建议学员们通

过“人民法院在线服务”起诉涉事公司，另一方面向涉事公司梳理析法，警告卷款跑路将无法注销公司，同时拒绝执行法院的判决，更会一处失信、处处受限。历经反反复复的沟通，涉事公司

终于同意退还全部11名学员的学费，数额达5万多元。这次破冰行动，倪代兴用一个投诉电话，挖出了可能发生的群访群诉，接诉即办走向了未诉先办和主动治理。

“一定要把诉求人当朋友，耐心倾听、摸清症结才能把事干好。”倪代兴常说。自从分管接诉即办工作后，他努力当好“贴心人”。

消费者王女士拨打市民热线，称在某理发店充值1000元办了个会员卡，可以剪发20次。消费两次后由于自身原因，希望商家退还剩余的预付费。但双方就具体退费金额产生了分歧：商家要求按单次消费价格退款，即128元/次；消费者要求按照优惠价格退款，即50元/次。双方各执一词无法达成一致。了解情况后，倪代兴拿着“北京市消费类预付服务交易合同行为指引”找到商家，告知指引上的明确规定：双方约定消费者享受单次服务价格优惠的，已消费金额应当

按照约定的优惠价格计算。商家听完政策宣讲后心服口服，同意按照约定退款。

事情到此并没有划句号，要让每一个商家、每一个消费者自觉学法、知法、懂法、守法才是目的。倪代兴向商家普及《北京市单用途预付卡管理条例》，详细解读退卡退款的具体情形、如何签订书面合同、怎样保存交易记录。他将文明经营的种子一路播散，让普法宣传真正入耳入脑入心。

在平谷镇市场所借调期间，该所售后服务、预付费退费等投诉工单占比超过50%，处理的重中之重在于调解。对此，日常工作中，倪代兴牵头打造了“实时监控、瞬时预警、随时会商、及时调度”的处理模式，确保“接诉即办”工作长期置顶。同时，摸索出一套初见成效的“调解法”，包括耐心倾听诉求人的诉说，用细心、耐心打动诉求人，和当事人多沟通等，将纠纷及时化解。