



# 薪火相传师带徒 引领示范促成长

## ——记北京建工物业服务有限公司阳光新干线项目部王艳杰、孙雷师徒

□本报记者 石海芹 通讯员 杨翊

北京建工物业服务有限公司阳光新干线项目部是北京市三八红旗集体，项目部女性职工比例在60%以上，从项目经理到普通职工，她们的身上无不体现出爱岗敬业、甘于奉献、精益求精的职业精神和高尚的职业道德、良好的职业风貌。其中，项目经理王艳杰和客服孙雷这对师徒搭档就是职业精神薪火相传的典范。

### 师徒结对，携手共进

“我很幸运，在公司的导师带徒活动中，王经理做了我的师父，她不仅手把手地教我各种服务技能，更重要的是让我传承到她身上爱岗敬业、甘于奉献、精益求精的职业精神！”孙雷感慨道。在物业行业，跟业主打交道最多的就是客服人员，可以说客服这个岗位是窗口岗位，物业工作做得好不好，从这个岗位往往就能一窥全貌。

物业客服工作涉及接待日常客户来电、来访；受理记录客户咨询内容，接受客户咨询及投诉处理，及时分流处理，并做好跟踪及回访；做好业主档案的收集、整理、保管工作；负责社区文化活动的开展和物业法律法规的宣传等等。每一项工作看似都是小事，但在王艳杰看来，正是这一件件小事，彰显了物业人的职业精神和职业素养。王艳杰自己就是从一线的客服岗位做起的，这么多年她始终把一件件小事当做大事来抓，不仅做好做到位，还要让业主从一件件小事中感受到物业人的细心、热心、诚



王艳杰(右)和孙雷(左)

心、爱心和耐心。

自从王艳杰当上阳光新干线小区的项目经理后，项目工作的重心就紧紧围绕“如何提升业主居住舒适感和满意度”上做文

章。她多次组织小区开放日活动，邀请业主代表参观检查小区生活水泵房、电梯机房、高位水箱间及地下车库的消防设施设备，并举办为业主普及电梯安全

使用的知识讲座。作为徒弟，孙雷成了王艳杰的“跟班”，王艳杰去哪，孙雷就去哪。

快递进小区，一直是困扰物业和业主的难题。现在网上购物迅猛发展，“网购”已经和居民生活息息相关了，不让快递员进小区不现实；让快递员进小区，不仅会存在电动车横冲直撞带来的安全隐患，就是楼道里人来人往也不安全。尤其是不会网购的老年人业主，对快递员进小区意见非常大，甚至可以说是“零容忍”。为此，王艳杰组织召开数次班会，研究解决办法，孙雷还走访了多位业主和住户，听取并记录不同的建议，最后达成一致意见：在园区几个出入口附近安装了一系列快递柜，并在小区门口添置了货物车。这样快递车辆不进园区，小件物品不入楼，不仅杜绝了安全隐患，还平息了由此引发的人为矛盾。通过对这件事的长时间跟进和多方面不断沟通，孙雷长了不少本领。

### 贴心服务，传承那份光和热

在小区筹备业委会期间，大部分业主互不相识，筹备组多次召集开会未果。于是，王艳杰和孙雷又上门挨家挨户协调讲解，以女性特有的柔和和耐心，不厌其烦地做工作，最终顺利促成业委会成立，完善了小区管理机制，得到了业主一致好评。

就这样，孙雷每日“如影随形”地跟在王艳杰身后，从最初面对业主时会感到羞涩与恐惧，到现在可以游刃有余地处理各种

客服难题。业主们见到她，也会主动地喊她“小孙”，家里有了什么难办的事情也愿意找“小孙”帮忙。孙雷俨然成为了业主的贴心人。

“孙奶奶您别着急，我去帮您拿药好啦！”在阳光新干线小区一栋高层居民楼里，孙雷耐心安慰着面前的老奶奶。原来住在八楼的孙奶奶着急要去拿药，偏偏赶上电梯正在检修，孙奶奶的腿脚也不方便，爬上爬下对她来说是不可能完成的任务。于是巡楼到此的孙雷，在问明情况后又不辞辛劳地替孙奶奶跑到社区医院拿药。孙奶奶感动得不得了，非要留孙雷在家吃顿便饭，被她婉言谢绝了。

孙雷这一趟又是爬楼梯，又是跑医院，工服和口罩全都濡湿了，但她满不在乎地说：“这就好像帮我亲奶奶跑腿一样！我们物业人就是讲热心、讲爱心，讲奉献的！”得知这件事后，王艳杰十分欣慰，“能带出这样的好徒弟，我很开心！我觉得一个好老师不必总是在口头上指指点点，而是要做到言传身教，你是怎么做的，徒弟肯定都看在眼里。我觉得我们物业人的职业精神，就是服务精神，时时刻刻把为业主服务放在心上就对了。”

师者，所以传道授业解惑也。孙雷说：“师父王艳杰不仅是我工作上的领路人，更是我思想上的指南针。作为她的徒弟我骄傲且自豪，有朝一日，我要青出于蓝而胜于蓝，将王师傅这种爱岗敬业、甘于奉献、精益求精的职业精神发扬光大，为业主提供更好的服务。”

## 昌平公安分局指挥处民警毛东涛：

# 把警察责任时刻放在心里

□本报记者 周美玉 通讯员 王星月

从戎装到警服，从人民子弟兵到人民警察，毛东涛的身份和角色发生了变化，没有改变的是一名共产党员为民服务的初心。身为昌平公安分局指挥处的一名民警，他快速截击嫌犯，勇救被困群众，支援抗疫一线……他先后荣立个人三等功3次，嘉奖4次。

毛东涛18岁参军入伍，进入了抗美援朝英雄连队“松骨峰特功连”。在部队中，毛东涛成绩优异，随后考入了陆军指挥学院，圆了他的大学梦。大学毕业后他又分配到部队，延续军旅生涯，奉献着自己的青春。

2008年，毛东涛离开部队，转业进入昌平公安分局，从事基层派出所工作和对外宣传工作。在基层派出所工作期间，无论是在打击、巡逻、治安和内勤哪个岗位上，每当任务来临他都是冲在前、干在前，哪里危险哪里就有他的身影。

毛东涛记得很清楚，2011



年，自己因伤病离开打击队进入治安岗位。夏末的一个晚上，正在辖区巡逻的他接到110布警指令：“10分钟前在一家饭店门口发生一起汽车盗窃案，请附近警力立即赶赴现场进行处置。”他

迅速出警，在赶赴现场的路途中快速和同车组的同事进行分工，紧急制定抓捕嫌疑人的预案。他凭借着熟知辖区地形的优势，仅用了15分钟就截击到被盗车辆，并顺利将嫌疑人抓获。

“在部队是干侦察兵的，熟记地形和周边环境已经成为一种下意识的习惯，干治安时自然也对辖区地形烂熟于心，所以能快速截击到嫌犯。”毛东涛说。

目前，毛东涛负责新闻宣传工作，虽然身处机关，他始终没有忘记自己的警察身份和警察职责，遇到急难情况首先履行警察职责。

2016年7月下旬的一个晚上，经过长达数小时大雨的侵袭，辖区多处积水路段先后告急，全局民警已全部到岗到位做好随时救助和转运被困群众的准备。得知相关情况，毛东涛立即随同事赶到一处水情较为严重的点位，对民警的救援工作进行现场视频影像记录。

三个小时后，已经夜里10点了，被困的群众终于被安全地转移到了室外相对安全的地方，由于唯一通往安全转移地点的路段多处出现塌方，毛东涛建议群众抓紧时间转移到更安全的地方，

并当机立断背起一位年近80岁的老奶奶，迅速带着被救群众和救援人员通过高危路段转移到救助点。“这就是警察的本职工作，当警察就应该担当作为冲锋陷阵。”毛东涛说。

2021年10月下旬，当得知分局因抗击疫情需要警力支援的消息后，毛东涛主动请缨赶赴一线。“我以前在派出所干过几年，有基层工作经验，到一线工作起来适应快。”

支援一线工作期间，毛东涛在完成正常值班、接处警、夜间巡逻和保障核酸检测点勤务等相关工作外，还充分利用工作之余，指导帮助支援单位拍摄和记录抗疫一线民警的工作影像资料。同时，他深入发掘抗疫一线的典型事迹和好人好事，完成多篇作品并及时传送给各类公众媒体资源，多篇宣传内容被媒体采用，对外展示了昌平公安分局一线民警为民服务勇于担当的形象。