

# 奋进新征程 建功新时代·北京劳动者之歌



北京北燃供热有限公司副总经理杨硕：

## “服务要挑不出毛病，安全要找不出纰漏”

□本报记者 刘欣欣

“用户的反馈不会骗人，服务要挑不出毛病，安全要找不出纰漏。”这是北京北燃实业集团有限公司所属北燃供热公司副总经理杨硕始终坚持的服务标准。

杨硕2007年毕业后，便扎根供热运营一线。作为一线和管理都要参与的综合供热人才，杨硕带领团队负责的项目累计节约燃气量超过2400万立方米，减少二氧化碳排放约5万吨，节约能源费用6600万元，为首都功能核心区方便居民生活、改善宜居环境等方面做出了突出贡献，被评为2022年“应急先锋·北京榜样”。

### 提质增效 全程参与现场检查

在多年供暖工作中，杨硕始终坚持“连点成线，覆盖成面”的工作思路，通过精确计算供热负荷、调整管网水力平衡、控制锅炉供热量，不断完善供热方案，勇于开拓创新，逐年提高供热质量、降低单位面积的能耗。

2018年8月，杨硕被任命为丰台分公司总经理，负责中国运载火箭技术研究院生活区180万平方米供热管理工作。

让杨硕印象深刻的是2019年丰台分公司火箭院“三供一业”项目改造。火箭院生活区作为北京市最老旧的社区之一，因项目移交而耽误供暖设备检修保养。为保障社区内2万余户居民正常供暖，杨硕克服时间紧任务重的



困难，从接手项目开始，整整3个月，放弃所有节假日，搭设了临时办公场所开始办公。他统筹规划，组织管理人员稳步、有序开展制度建立、安全培训、物资配备、应急管理等，全面考量该项目供热管网和实际设备运行参数。

杨硕带领运行人员对70公里长的管线及户内进行了数万次水力平衡调节，用一个半月时间将全年检修任务完成，保证了2万余户居民的稳定供暖。同时，整个采暖季水耗同比下降78%，运营成本同比降低28%，项目当年

扭亏为盈。

### 服务百姓 创新管理服务模式

2019年开始，杨硕在公司全面推进“为民服务、达标创优”活动，建立“星级技师”管理创新服务模式。按照“维修技术高、服务质量好”的要求，评选出63位五星级技师，被评选出的五星级技师，以维修划片、责任到人、服务到家的形式，每人负责一个区域，实行区域管理制度，住户出现供热问题，服务技师第

一时间提供高质量服务。自活动开展以来，截至目前，共接到报修19819次，12345投诉1295个，做到了100%解决问题，用户投诉率较去年直降41%。2019年至2022年供暖季期间，收到街道、居民送来的锦旗9面及数十封感谢信。

2021年，北燃供热丰台分公司获评北京市“青年安全生产示范岗”。2022年，丰台分公司管理团队获评2021年北京市“青年文明号”称号。

### 冲锋在前 坚守保障供暖一线

自新冠疫情发生以来，杨硕一直坚守在抗击疫情保障供暖的第一线。他带头做好疫情防控工作，带头宣传政策，以守土有责、守土担责、守土尽责的使命感，充分发挥先锋模范作用，全面落实“防疫保供”措施，用实际行动，冲锋在战“疫”最前线。

杨硕考虑问题周全，他提前安排人员采购防疫物资，为防控保障争取主动权。当公司急缺消毒用品的时候，他又主动站了出来，跑遍周边药店和商场，尽最大努力筹集消毒用品和口罩，缓解了防控物质紧缺的燃眉之急，确保供热运行人员安全防护。

此外，杨硕还做好事先防范的一系列统计工作。他第一时间采取措施，编写人员信息统计

表、物资发放统计表、生产区域消毒统计表、生产人员测温统计表等，对所辖分公司全体人员进行宣贯通知，对一线人员进行科学引导，鼓励他们树立信心，并及时疏解一线员工的心理压力。

疫情防控期间，杨硕不分昼夜奋战在工作岗位上，带领小组20位一线职工24小时驻守单位，全力确保辖区供热稳定，保证用户用热需求。他迅速制定并启动《新冠肺炎疫情期间入户维修服务工作规程》，密切跟踪社区疫情动态，维修人员首先通过户外调节或微信远程视频指导处置和甄别问题，确需入户维修的，规范严谨落实防护措施。

在此期间，除了解决户内维修问题，杨硕还迅速组织处理了首师大科德学院项目管道漏水、丰台分公司二号站主管道破裂导致管网漏水等十数个户外维修问题，及时保障居民供暖质量。

工作期间，杨硕在国家级期刊发表专业论文3篇，两项公司管理创新成果分别获评北京市企业管理现代化创新成果一等奖、二等奖，获得全国行业协会先进奖励3次、区级和局总公司级年度先进5次、公司级年度先进4次，拥有实用新型专利8项，“知冷暖有感动”是我们的核心价值观。”杨硕说，未来，他将继续以实际行动践行初心，以担当作为坚守阵地，全力以赴守护千家万户居民的温暖。

爬满青藤的斑驳墙壁、楼前的绿树矮亭，与熙熙攘攘的门诊大相径庭。北京友谊医院科研楼很幽静，经过这里让人不由放慢脚步、放低声音。楼门口“北京市重点实验室”的牌子已经挂了近10年。

八年制基础医学专业毕业后，田丹就来到这里工作。如今，他已经是北京友谊医院普外中心普外实验室副主任、副研究员、博士生导师。

“人类很多疾病的发病机制目前都还不清楚，我们希望能从免疫调控角度找到更多治愈疾病的方法。”进入北京友谊医院、北京临床医学研究所工作，田丹就跟随张栋教授从事“免疫相关性疾病”的发病机制和免疫治疗研究。

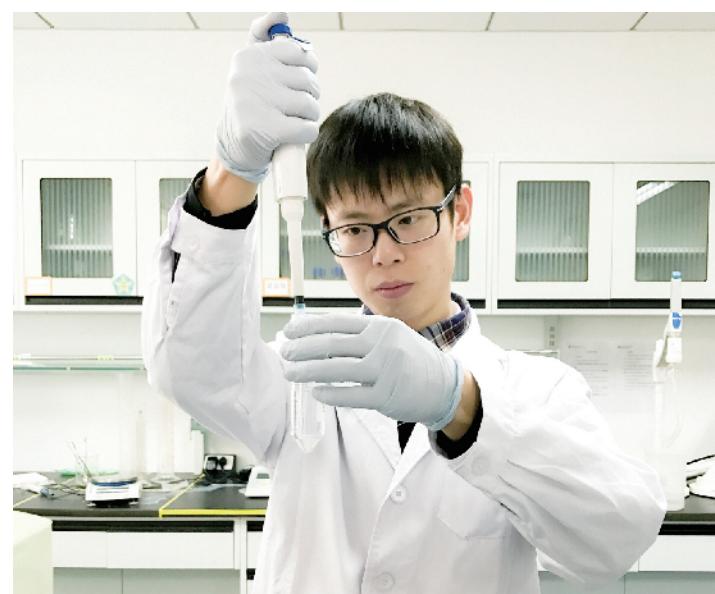
在田丹眼里，踏实的性格和持续的好奇心是他从事科研工作的两大优势。他把科学研究看作是一个“不断探险”的过程。梳理研究思路，探究疾病内在机制，不断发现问题、寻找答案。“这是一件多么有趣的事”。

随着创新型医院的建设，临床医生作为研究者发起的临床研究越来越多，田丹和临床医生的合作也越来越多了。近期，田丹团队正在和肝胆外科开展一项合作。“作为一名在医院工作的基

北京友谊医院普外中心普外实验室副主任田丹：

## 执着坚守 书写医学科研路上的探险故事

□本报记者 盛丽 通讯员 王珺



础科研工作者，做紧密结合临床的研究既是我们的使命，也是我们的优势。”

“生物学研究需要耐心和体力。”不断试错、来回尝试、慢慢发掘，在这场奇妙的探险中，田丹充

盈着对探求新知识的好奇，对发掘新机制的渴望。“执着能使磐石穿，热爱可抵岁月长”，他用自己的科研经历讲述着一个未完待续的“探险”故事。

2020年，田丹入选首都医科大学“青年学者博士招生绿色通道计划”，成为博士生导师。2022年，他被医院党委任命为普外中心实验室副主任。从过去跟着导师、主任做实验，到现在自己带团队、指导学生、管理实验室，田丹感觉自己的变化还是挺大的。

从心态上说，田丹考虑的内容明显变多了。除了自己的研究方向，还需要照顾各个方面不同的课题，思考学生课题和个人的匹配程度。在工作上，增加了很多实验室管理的行政工作，还有要对各个项目的结果进行分析指导，需要深入了解领域进展和各成员的进度。

对于团队成员和自己的学生，田丹认为最重要的工作，是帮助他们找到一个好的研究方

向，结合临床问题和自己的专长，规划好职业生涯的起步。“现在医院对年轻人的支持非常多，最重要的是年轻人自己要做好规划、用好平台。”

“脚踏实地”是田丹对学生的第一要求。他时常告诫学生，研究过程最重要的不是发文章，而是解决问题，要用科研的方法解释清楚机制，如果能进一步做转化应用就更好了。“所以对于某一次实验的失败，心态上不用太灰心，行动上要仔细分析。我们的最终目的，是为了促进疾病的治疗，了解某个基因对疾病的影响是怎么实现的。如果原有的设想不对就换一条路，总归可以解释的机制和行得通的路径。”

在田丹的指导下，团队中的青年医生先后承担了四项国自然青年项目，其中一人还获得亚太肝病学会青年研究学者奖。作为医院国自然项目申报培训导师和形式审查导师，他指导的项目中中标率超过30%。