

# 奋进新征程 建功新时代·北京劳动者之歌

北京市自来水集团鲁思文创新工作室：

## 职工创新助推供水智慧营销服务再升级

□本报记者 边磊

自来水自助缴费终端、身份识别与大数据联动管控系统、客户服务综合信息管理平台……自2016年成立以来，北京市自来水集团鲁思文创新工作室每年都会有两三项重点创新项目成功实现成果转化应用。

走进创新工作室，北京市自来水集团鲁思文创新工作室领头人、朝阳营销分公司副经理鲁思文与他的团队成员围坐在一起，大屏幕上显示着今年重点创新项目——营销质量信息管控平台的主页面。该分公司所属6家营业所的用户诉求统计数据实时更新，伴随着讨论中频频出现的专业术语，科技研发的氛围感扑面而来。作为带头人，鲁思文每个月都会在这里主持召开工作推进会，听取课题进展，并逐一给予指导。

“营销质量信息管控平台已经在线运行了，它最大的特点是将用户诉求进行量化分析和全流程跟进，对集中诉求或重要诉求及时预警提醒，有助于提升诉求处置效率，也为将来实现智慧营销服务奠定了坚实基础。”鲁思文说。

朝阳营销分公司服务用户达150万户，占城区查表户数的40%，服务面积接近城六区的“半壁江山”，年话务受理量达10多万



件，随着更多市民用上市政自来水，营销工作量每年都在增长。正是因为借助科技力量不断推出内部管理和对外服务的创新举措，朝阳营销分公司在顺利完成营销各项指标任务的基础上，推进供水营销服务持续升级，实现经济效益和社会效益双丰收。

智慧营销服务的每一步探索，都以满足用户需求为导向。为了让用户体验到更加智能便捷的服务，朝阳营销分公司在点滴

创新中提升服务质量，在细微改变中展现用户至上理念。2019年，一款自来水新型智联缴费机面世，其稳定性高、扩展能力强，完全使用公网加密无线传输，还可以多编号、多账期合并支付，为用户自助缴费带来更多便利。2020年，身份识别与大数据联动管控系统上线运行，通过建立数据分析和身份识别模型，为房屋中介公司等重要来电用户提供点对点式的精准服务，减少

中间环节，提高业务办理效率。

鲁思文创新工作室结题的30多个项目中，有15个项目获得市自来水集团级科学技术奖，80%以上项目实现在线应用。工作室不断完善创建机制，整合优势资源，充分发挥领军人在经营管理、优质服务和技术创新等工作中的模范带头作用，引领20余名团队成员创新思路、开拓进取，逐渐形成党政支持、工会组织、导师引领、职工参与的创建格

局，同时激发广大职工的创新热情和创新活力，吸引更多人参与到创新课题中。

“接诉即办”是促进民生服务的重要举措和创新机制。为更好地落实“接诉即办”工作要求，朝阳营销分公司从内部管理和对外服务两个方向主动寻找创新突破口，连续打出多个功能创新研发“组合拳”。语音智能识别功能可以自动识别用户口述地址，锁定用户缴费编号，为后续用户办理各类业务提供帮助。电话自报数出账功能是将AI电脑客服语音识别系统植入分公司现有话务系统，用户拨打服务热线即可办理自报数出账，为用户缴费提供便利。大数据联动功能实现了内部管理前置化，系统自动将用户来电诉求等相关信息以任务单形式派发给营销员，使营销员快速准确地了解用户诉求，帮助用户解决问题。这些举措大大减少了用户办理业务的等待时长，极大提高了人工客服代表和营销员的工作效率，为提升营销服务智能化便捷化水平增添助力。

“改革创新没有终点，它是新时代企业寻求高质量发展的必然之路。”鲁思文认为，创新工作室的目的就是要围绕重点领域深入思考、大胆尝试，为企业发展带来源源不断的动力。

## 用真心换真情 帮群众解家事纠纷

——记北京市第一中级人民法院团河法庭副庭长高春乾

□本报记者 盛丽 通讯员 方硕

北京市第一中级人民法院团河法庭是家事审判专业化法庭。2021年，高春乾调任团河法庭担任副庭长。两年来，作为一名家事法官，他不仅用真心换真情，帮群众解开一件件家事纠纷，更用审慎和专业的态度传递着司法温度。

作为一名家事法官，高春乾认为解开“一地鸡毛”的家事纠纷，不仅仅是要“案结”，更要“事了”“人和”。“如果不是法官认真倾听我的陈述、调取证据，我不知道还要再等多久才能了结这段不幸的婚姻，我和孩子不知道还要经几年的折磨，高法官让我相信法律，相信法院。”一起离婚纠纷，女方以男方存在家庭暴力为由初次起诉离婚，一审法院未予支持。

二审中，高春乾全面了解案情，认真听取当事人的陈述，并依女方申请到派出所调取了出警记录等证据材料，最终认定男方存在家暴行为，应当判决离婚。收到二审结果后，女方专程送来锦旗和感谢信。

一起遗嘱继承纠纷，争议财产价值不大，但打印遗嘱效力争议不小。作为新类型的遗嘱形式，虽然《民法典》中对打印遗嘱作了专门规定，但在司法适用



中仍存在不少难点和争议问题。高春乾用近一个月时间系统查找《民法典》立法资料、相关案例，对打印遗嘱的认定规则和证明规则进行深入研究，结合个案事实作出详细论证。该案最终入选“北京法院参阅案例”，成为类案审判的参考。

针对家事审判事实查明和审理程序的特殊性，高春乾先后参

与多份案件审理指南的起草与研讨，推动形成在法律适用、审判模式、审判行为、举证责任等方面更有针对性和可操作性的规定，让家事审判更加有据可依、有章可循。

在高春乾看来，家事案件无简繁，都要做到“把案件判公、把人心判暖”。高春乾曾办过这么一件“非典型”的继承纠纷案

件，牵扯三代人、四个家庭之间的恩怨纠葛。六位当事人关系僵持，矛盾突出。遗嘱继承、代位继承、法定继承相互交织，遗产涉及多处房产，牵连多起潜在案件。

高春乾仔细分析案情、详细了解纠纷发生的背景事实后，发现起因是父辈之间的家务琐事，而孙辈之间感情基础较好，并无大的矛盾。如果简单对个案作出法律裁判，很可能导致四个家庭矛盾升级，引爆“案中案”。

基于对案件的了解和分析，高春乾迅速确定案件争议焦点，争取双方代理人支持，积极做孙辈当事人的工作，推动各方在法律层面寻找共识，一揽子解决纠纷。经过不懈努力，一纸调解协议将四个家庭之间可能引发的多起纠纷一并解决。

“我们本来以为没有希望了，现在一大家子人能够握手言和，把纠纷解决得这么圆满，真的要感谢高法官这一个多月以来为我们的付出，感谢高法官的坚持。”真挚的感谢话语，温暖的案件结局，这是高春乾尽心专业审判，力求弥合裂隙化解恩怨，让家庭亲情重修于好的剪影。

为更有效地解决家事纷争，高春乾积极参与创新“前端调

查+中端调解+后端回访”全链条家事案件解纷模式，推动构建婚姻家庭、继承纠纷多元解纷机制，内外同向发力，尽最大努力化解当事人矛盾纠纷，努力争取“结一案、解一片”的良好效果。

不管在哪个岗位，高春乾都善思敏行、博学审问。自从到团河法庭，高春乾与全庭干警一起持续深化“家立方”家事审判品牌。他坚持以家事审判新理念一体化保护家庭成员身份、财产和情感利益；探索“法官寄语”柔性司法新模式，维系和睦家庭关系；落实“离婚证明书”开具机制，便捷保护当事人隐私。

工作之余，高春乾都会抽时间整理家事审判相关的类案裁判规则等资料，撰写完成近千条办案笔记。经过总结提炼，他提出统筹平衡家事审判的“七个兼顾”：既要遵循家庭伦理，又要顾及经济理性；既要关注个体的婚姻满意度，又要保持婚姻制度的稳定性；既要贯彻男女平等原则，又要保护女方合法权益；既要维持法典体系的内在统一性，又要突显身份行为的特殊性；既要追求实质正义，又要融贯程序正义；既要保障交易安全，又要维护婚姻稳定；既要强化裁判论理，又要恪守裁判边界。