

奋进新征程 建功新时代·北京劳动者之歌

北京金隅商贸有限公司售后服务工程师宋标：

勇做行业领跑者

□本报记者 陈曦 通讯员 齐婧

“工作标准从来都只是我们服务的底线，要做就做行业的领跑者。”这是北京金隅商贸有限公司“小金师傅”宋标常常挂在嘴边的一句话。

“小金师傅”是北京金隅商贸有限公司打造的“数智化家居服务平台”，旨在为消费者提供厨卫售后一体化解决方案。这既是一个服务平台，也是一个人才培养平台。作为该平台佼佼者，售后服务工程师宋标做事认真负责，遇事埋头钻研，行事严谨细心，始终奋斗在助力企业实现高质量发展的第一线。

当宋标再次荣获代理品牌中国全国范围内的“最佳工程360服务工程师”奖时，在公司里引起了不小的轰动，因为这是金隅商贸有限公司所代理的卫浴品牌对项目服务工程师的最高奖项。而对于曾获得2017年金隅集团优秀员工、2019年商贸公司优秀员工、2017年代理品牌工程360最佳创新奖的宋标来说，也为他所热爱的售后服务工程师职业生涯新添了浓墨重彩的一笔。

潜心钻研 争做行业领先

2015年，北京金隅商贸有限公司代理的卫浴品牌在全国范围内首次设立工程360大客户至臻服务项目，旨在为业务工程项目中的卫浴产品提供全程安装服务和技术支持。工程大客户服务设立之初，各项服务内容和要求仍然模糊不清，品牌方和代理商的售后服务也在探索和完善中。

在此过程中，宋标始终保持学习钻研，提出了自创的流程进

度表，将项目工程的样板房安装指导、批量安装前培训、巡察、验收、物业零配件供应、物业维修培训等全流程的8个项目节点一一列出，在服务过程中实时跟进更新表格，并用颜色标注，在提醒售后服务团队目前服务进度的同时，让开发商及业主清晰明白能够享受到的全部售后服务。这一自建工作流程得到了品牌方的高度认可，并以同样的要求推广到同行业所有经销商的工程大客户团队。该工作流程也带动了工程360大客户至臻服务项目的不断向好发展。

勇挑重任 彰显国企担当

作为一名经验丰富、富有责任心的售后服务“小金师傅”，宋标勇挑重担，迎难而上，全程参与了北京“双奥”筹备期间的服务保障工作，确保各项工作顺利平稳进行，为“双奥之城”建设贡献了力量。

北京2008年奥运会筹备时期，北京金隅商贸有限公司作为代理品牌在华北地区最大的代理商，为鸟巢、北京会议中心供应3560件感应龙头。项目方在考察中提出：龙头感应出水时间较长，需要缩短。宋标和金隅商贸有限公司组建的攻坚小队不懈努力，快速完成了全部感应龙头的配件更换。在北京2022年冬奥会筹备阶段，公司分别为冬奥场馆滑冰场、延庆冬奥村和冬奥会新闻中心等项目提供坐便器、感应龙头、花洒、面盆等卫浴产品。期间，一栋住宿酒店出现冷热水串通浑水，冬奥村设计院、施工方及品牌办



宋标（中）

事处等各方工作人员商议许久都没有找到问题所在。宋标提出建筑水管系统缺少控制装置需紧急安装的维修方案，被冬奥建设方采用并紧急实施，300多套房间的龙头、淋浴设备随即恢复了正常使用。

开拓进取 助力企业发展

自2015年代理品牌设立工程360大客户至臻服务项目，北京金隅商贸有限公司售后服务团队一直在积极探索通过为工程项目提供主动式服务日活动，扩大品牌

和企业知名度，提升开发商和业主信任度。项目设立以来，宋标带领团队组织开展了30余次大型主动式服务日活动，为开发商和业主免费提供安装维修等产品技术支持服务，保障售后工作顺利对接。

“用服务带动销售，用售后促进经营创效”一直都是宋标追求的目标，“我们的工作不仅仅是完成标准任务，更要提高客户对我们品牌和服务的认可。”宋标曾对他的团队这样说道。令他印象最深刻的是在无锡阳光100项目一、二期住房开展的主动式服务日活动。虽然代理产品在无

锡阳光100项目下一期工程的前期选品和品牌对比中并没有被选中，但是宋标和他的团队却仍然在主动服务日中投入全部热情。通过这次服务，宋标和他的售后团队不仅得到了开发商和客户的高度赞扬和评价，更是重新赢得了开发商对该品牌的信任和认可，在项目的后续第三期工程中再次选用了该品牌产品。

宋标二十年如一日默默耕耘在售后服务基层一线，始终以赤诚之心对待每一个项目工程服务对象。未来，他将继续踔厉奋发、笃行不怠，为企业高质量发展贡献力量。

北京友谊医院儿科医生周伟勤：

勇于担当的儿科“先锋”

□本报记者 盛丽 通讯员 鲁雯



提到北京友谊医院儿科医生周伟勤，小患者和他的同事都会亲切称呼他为“周大哥”。他时刻以患者为中心，急患者之所急、想患者之所想，做勇于担当的儿科“先锋”。

儿科患者年纪小，就诊时因为紧张情绪会出现哭闹、抵抗的表现，影响诊断和治疗。为了减缓小患者们的紧张情绪，周伟勤摸索出自己的妙招，用“套近乎”的方式与就诊的小患者建立感情。渐渐地，态度亲切的他成为了小患者们口中的“周大哥”。

一位出院的小患者写下他的住院经历，“有一次，我生病住院了，每天，‘周大哥’都会过来看望我。他会带着绘本给我讲有趣的故事，还教我画画，用五颜六色的画笔让整个病房都充满了快乐的氛围。每当我觉得有点疼痛或者

无聊的时候，只要一想到‘周大哥’会过来陪我，我就觉得一切都不那么糟糕了。现在，我已经不怕看病了。因为我知道只要有‘周大哥’在，一切都会变得很有趣。他不仅治好了我的病，还给了我许多温暖和关爱。他是我心中最好的医生，也是最好的大哥哥！”

在临床工作中，周伟勤专业技术娴熟，岗位胜任能力强。他同时担任病房三线、门诊一线的工作，医德医风正派，用心呵护祖国花朵的成长。去年7月起，他支援友谊平谷医院儿科，主持创建新生儿病房，不久前，病房顺利投入使用。目前，友谊平谷医院儿科已成为平谷区区域新生儿救治转运中心。他还积极协助医院创建母婴友好医院，并于今年11月顺利通过北京市母婴友好医院检查，为医联体医院的发展贡献力量。

去年9月起，周伟勤担任友谊平谷医院儿科执行主任，他除了在医疗岗位继续守护年幼患者外，也要时刻关注同事们的身心健康。有一次，周伟勤得知接班同事身体不适，但这位同事深知儿科门诊量大，大家都很累，仍想带病工作。周伟勤决定放弃休息、主动要求替班，并强烈建议这位同事去就诊。最终，这位同事在周伟勤的坚持下前去就诊，当天被确诊为急性阑尾炎，并及时得到手术治疗，避免了病情恶化和错过最佳治疗时机。这件事在同事中广为流传，也让周伟勤被同事们亲切地称作“周大哥”。

周伟勤说，作为一名儿科医生，他将继续在工作中坚守医者仁心，用精益求精的专业技术服务每位患者。