

# 奋进新征程 建功新时代·北京劳动者之歌



## 轨道交通施工现场的“安全卫士”

——记北京城市快轨建设管理有限公司安监室主任张振营

□本报记者 刘欣欣

“干安全生产工作最大的感受就是，你首先得拥有一份永不褪却的热爱与激情。”16年的轨道交通施工现场安全生产管理工作经验，让北京城市快轨建设管理有限公司安监室主任张振营总结出了做好这份工作的“三个必须”。其中，第一个必须就是要充满事业心，永葆工作激情。

张振营总结出的第二点，是要始终紧绷安全这根弦。在他看来，只有保持着如履薄冰、如坐针毡、如临深渊、如芒在背这“四个如”，时时放心不下，才能干好安全工作。第三点，是要把功夫下在日常并扎根现场，每天在工地现场及时发现隐患，提出能落地的、有可操作性的专业解决方法，并立行立改。

得益于这三点经验，以及科学组织、多措并举和严格的监督管理，张振营近年共组织排查隐患问题两万余项，并全部及时整改消除，确保了3000余个风险源始终处于受控状态。张振营获评2023年“应急先锋·北京榜样”。

### 多措并举 治理生产安全事故隐患

近年来，张振营先后参与了北京地铁16号线、11号线西段、22号线、S1线及机场线西延等多条地铁线路建设的安全生产管理工作，在安全制度建设、安全生产标准化、双重预防机制和履约考评方面下足功夫。特别是在施工现场的安全督查方面，他制定了规范化的检查流程，明确了施工项目段、施工场区、施工作业面和施工安全专业检查的“四



个全覆盖”。他还强化了带队检查组长抓落实的考评机制，使现场安全管理收效显著。

施工过程中，在盾构穿越既有运营地铁线路、国铁线路和高速公路等特、一级风险源期间，张振营经常牺牲周末休息时间，深入现场作业一线掌握一手情况。他牵头组织召开安全风险技术分析会，反复研究安全监测数据和风险控制措施落实情况。最终在参建各方的通力协作下，成功完成了多个特、一级风险源的穿越施工。

“在困难面前，就是要锚定目标不放松，充满激情干工作。”回忆起和同事们一起奋斗在作业面、连续爬上爬下多个深达30多米施工竖井的场景，张振营心情依然豪迈。

近年来，张振营还通过不断完善对施工、监理及第三方等各参建单位的管理手段，将履约检查的内容覆盖到方案实施中每一个细节要点上，逐步形成了日常定期检查和随机抽查、内业检查和现场检查相结合、检查重点放在落实效果上的管理模式。

张振营介绍说，目前，履约管理工作更加系统化，履约问责机制已经渗透到了参建各方的每一项工作中。通过不断层层压实责任，工作质量得到较大提升，成为了杜绝生产安全事故发生的有力保障。

### 创新手段 提升施工安全管理水平

在日常工作中，张振营积极创新安全管理手段，组织完成了北京地铁16号线工程建设期应急管理系统平台的开发及上线应用工作。该系统平台获得了国家版权局颁发的《计算机软件著作权登记证书》。

张振营介绍，这一平台包括风险预警管理、隐患管理、质量管理、监理履责管理、履约处罚、盾构管理、监控量测管理、应急管理、人员物资智慧定位等功能。同时将预警和隐患上报、批示与提醒功能集成于应急平台手机端APP，方便参建各方在手持移动端查看与操作，大大提升了安全管理效率，进一步强化了参建各方在应对突发事件时的高效联动性。

此外，张振营先后参与完成了住建部《城市轨道交通工程施工机械化问题研究》《城市轨道交通工程全过程安全风险管控实施指南》《城市轨道交通施工现场应急能力建设研究》三项课题的研究工作。通过一系列课题的研究与实践，有力推动了地铁施工现场机械化换人，健全完善“安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制”，进一步提

升了应急能力。

为了使团队成员尽快成长、进步，在定期组织外部专家培训的同时，张振营还建立了安全技术与管理周研讨机制，将每周施工现场典型、有代表性的安全生产隐患案例共同分析并提出合理的处置意见，这一机制大大提升了团队成员的安全管理经验和隐患问题的处置能力。

“希望通过这些工作，为促进地铁施工安全管理工作的进步贡献一份自己的力量。”张振营说。

### 组织演练 有效应对安全生产突发事件

“安全应急工作贵在一个‘快’字。”作为一名安全应急管理者，张振营随时处于准备应急的高度警戒状态。他的手机全年不关机，生怕漏掉一个电话影响应急响应速度。记不得多少个深夜和凌晨、多少个周末和节假日，他都在赶往工地参与现场应急抢险工作。

近年来，张振营组织处置了多起应急事件，通过及时收集信息、沟通协调、分析研判对策，组织现场进行快速妥善处置。为了更加有效应对安全生产突发事件，他每年都结合工程实际情境积极参与、组织基坑坍塌、消防火灾处置和防暴反恐应急演练。

“辛苦有、高度紧张也有，但从事了这个行业，就要坚守这份神圣的职责。”张振营告诉记者，在一次次及时有效的应急抢险后，他总会有一种油然而生的自豪感，这份热爱和坚持将继续支撑他努力前行。

北京铁路局天津客运段津沪高铁车队列车长刘阳：

## 闪烁青春的光和热 温暖旅客出行路

□本报记者 宗晓畅 通讯员 岳倩倩 曹东齐

推进高铁列车服务高质量发展，坚守服务初心是她对旅客的承诺；持续提升乘务专业水平，打磨服务细节是她对工作的执着。“90后”的北京铁路局天津客运段津沪高铁车队列车长刘阳，已拥有10年高铁值乘经验。期间，刘阳值乘的列车从和谐号升级为智能复兴号动车组。她自身也不断努力钻研服务技法，从一名普通乘务员成长为津沪高铁车队金牌列车长，用耐心细致的服务温暖旅客出行路。

身为有着“标杆列车”美誉的G5次列车的列车长，刘阳感到荣耀的同时更担负着责任。10年来，她先后为1000余人次遇困旅客排忧解难。“必须全力以赴、全情投入，把服务做到极致，当好‘开路先锋’。”刘阳坚定地说。与旅客共情是刘阳的服务秘籍。她介绍，列车上的旅客千差万别，旅客对乘务服务的需求也各不相同。值乘中要设身处



地站在旅客的角度去考虑和处理问题，解旅客燃眉之急。乘坐G5次列车的有一些是“铁路畅行”常旅客会员，久而久之，刘

阳用心地把他们的习惯记在脑中，服务起来更有针对性。“曾先生乘车时一般都是刚加完班，一坐下就睡着了，我一定要记得

到站前提前叫醒他。”“李女士常在车上参加视频会议却经常忘记带耳机，我会准备一副耳机放在包里，以备不时之需。”

勤观察旅客在车厢内的一举一动，让刘阳总能在旅客开口前就捕捉到他们的需求。每次值乘后，刘阳都要对当次乘务作业进行“复盘”，先后总结了应对恶劣天气、空调失效、晚点滞留等十余种突发情况的服务用语，汇集成《乘务员应急处置服务规范用语宝典》。高铁列车上商旅人士多，对服务形象要求较高，刘阳带领班组成员苦练形体形态和服务礼仪，不断提升服务素养。由于外籍旅客多，刘阳带领大家学习常用服务英语，确保交流无障碍。为做好小旅客服务工作，刘阳自费购买了孩子们喜欢的彩纸、贴纸和小奖状。碰到小朋友乘车有情绪、闹脾气时，刘阳会带着这些小礼物和小朋友们做游戏互动，安抚他们的情绪。

服务旅客10年间，刘阳在G5次列车上挥洒着青春的光与热。她和同事们结合服务经验，提炼并归纳了商务座车厢7项商旅服务：优雅蹲式服务、贴心称谓服务、灵动自主服务、问询服务、私享定制服务、定型标准服务和专业迎送服务。结合“静音车厢”的特点，通过反复试验确定车载广播音量调整到40%以下并关闭车载影视系统音量，辅以自主设计的静音标识，营造出文明、温馨、安静的列车旅行环境。

在与旅客沟通交流中，“5S微笑”“五心服务”“分贝服务法”等10余项特色服务也应运而生。刘阳为越来越多的重点旅客送去专属定制温暖服务，“标杆列车”收获旅客的广泛称赞。未来，刘阳还将在推进高铁列车服务高质量发展的道路上彰显“90后”青春力量，跑出属于自己的“加速度”。