

# 奋进新征程 建功新时代·北京劳动者之歌

## 从“摸着石头过河”到“为行业铺路”

——记北京市劳动模范、首开集团首华物业公司国创物业处经理杜强

□本报记者 刘欣欣

博物馆是城市发展脉络见证者，承载着历史记忆与文明传承。深耕博物馆物业领域十余载的首开集团首华物业公司国创物业处经理杜强，带领团队从零起步构建标准化服务体系，填补了国内博物馆物业领域的标准空白，在守护文物安全、提升参观体验、推动行业发展的实践中，彰显着新时代劳动者的责任与担当。今年，他被授予北京市劳动模范称号。

### 拓荒之路，从“摸着石头过河”到行业示范标杆

2010年，首开集团首华物业公司中标北京汽车博物馆物业管理服务项目，这是该公司首次涉足博物馆物业管理服务领域。自此，杜强担任北京汽车博物馆物业服务项目经理，开启了一段充满挑战的“拓荒”之旅。

“博物馆物业与普通住宅、商业物业截然不同。”杜强回忆起初期的探索颇有感慨，博物馆内既有珍贵文物、标本模型，又有高科技展示设备，还需兼顾业主方与参观者的双重服务需求。如何设置岗位架构？清洁流程如何适配展品特性？高规格文化活动的保障标准如何制定？一系列问题摆在团队面前。

面对“零经验”困境，杜强带领团队踏上“取经之路”。他走访多家博物馆实地考察，研读行业案例，组织内部培训与模拟演练。为应对周末客流高峰，他逐一做通职工思想工作，建立弹性调休机制。“那段时间，每天晨会都要复盘问题，现场演练到



深夜是常态。”杜强说，团队如同“闯关升级”，在破解一个个难题中积累经验。

2011年9月23日，北京汽车博物馆正式对外开放。当看到游客在整洁有序的场馆中驻足观赏、物业人员以专业姿态提供服务时，杜强心中的石头终于落地：“那一刻，所有的辛苦都化作了成就感。”

此后十年间，杜强以北京汽车博物馆项目为起点，推动服务标准化建设步步深入。他本人也从项目经理晋升为分公司经理，带领团队将服务版图扩展至中国革命军事博物馆、首都博物馆、北京大运河博物馆等10余个项目，管理面积超100万平方米，

其中，国家一级博物馆占7家。这些项目团队被授予北京市工人先锋号等多项荣誉，成为首华物业在公共服务领域的闪亮名片。

### 标准赋能，填补行业空白的“规范制定者”

随着管理规模扩大，物业服务“因人而异”的痛点日益凸显。“劳动密集型行业需要从‘人治’走向‘法治’，用制度确保服务质量的稳定性。”杜强意识到，标准化是破解行业难题的关键。

2024年7月25日，由杜强牵头编制的《博物馆物业服务规范》（以下简称《规范》）在中国国际物业管理产业博览会上发

布，填补了国内博物馆物业领域的标准空白。这部凝结着团队心血的规范，源自对10余家场馆的深度调研、20余家单位的意见征集，以及8次集体修订的打磨。

“我们走访了故宫、国家博物馆等场馆，发现不同类型博物馆的需求差异显著。”杜强介绍，《规范》制定过程中，团队既提炼了通用服务标准，如文物环境监测、展品清洁流程、应急保障机制，又预留了“特色服务”接口，允许各场馆根据藏品特性调整细节。例如，针对军事博物馆的大型装备展品，制定专项清洁方案；针对大运河博物馆的沉浸式展项，细化展厅巡视标准。

《规范》的发布，标志着国内博物馆物业服务从“经验驱动”迈向“标准驱动”。“有了这套‘说明书’，即便人员流动，新职工也能通过标准化培训快速上手。”杜强表示，《规范》不仅为首华物业的项目管理提供了操作指南，更成为行业共享的“参考答案”，为全国文化中心建设提供了可复制的服务范本。

从“先行者”到“铺路者”，杜强感慨：“当年我们在北京汽车博物馆项目‘摸着石头过河’，如今能为后来者提供一套行之有效的标准，这是职业价值的升华。”

### 红色传承，国企担当下的文化守护与传播

杜强始终将传承红色基因融入物业管理服务理念。在他看来，博物馆不仅是文物展示空间，更是红色教育与文化传播的重要阵地。

在服务北京奥林匹克塔期间，杜强团队迎来了一场特殊考验。2021年10月，北京冬奥会火种欢迎仪式在此举行。作为活动现场物业服务保障的负责人，他带领团队提前一个月部署方案，从场地清洁到设备调试，从人员流线规划到应急演练，每个环节都精确到分钟。当北京冬奥会火炬接力火种灯在全场注视中庄严入场，杜强站在保障岗位上感受到沉甸甸的责任：“这不仅是一场活动保障，更是向世界展示中国文化自信的窗口。”

在日常工作中，杜强更注重将红色基因与博物馆文化深度融合。他推动团队参与博物馆讲解导览、外事接待等工作，通过专业化服务助力文化传播。

“我们的职工不仅是物业人员，更是文化空间的‘守护者’与‘讲述者’。”他举例说，在军事博物馆的志愿者服务中，物业团队配合策划了“倾听志愿者心声座谈会”，提升志愿者服务的体验感；在首都博物馆的国际交流活动中，团队以高标准服务赢得了中外嘉宾的赞誉。

对于北京“博物馆之城”建设，杜强有着清晰的规划：“未来，我们要在标准化、专业化、智慧化三个维度持续发力。”如今，他的团队正在探索引入物联网技术，对馆藏环境进行实时监测，他计划开设“博物馆物业人才培养基地”，为行业输送兼具服务技能与文化素养的复合型人才。

“希望通过我们的努力，让每个博物馆都成为‘有温度的文化客厅’，让历史可触、文明可感。”杜强说。

北京市劳动模范、北京出版集团北京伦洋图书出版有限公司一级校对员赵贝培：

## 匠心守护文字 传承文化之光

□本报记者 盛丽/文 实习记者 王辰阳/摄

“在许多人眼中，校对工作或许只是改改错别字，轻松平常。但于我而言，它重若千钧。我们是文字校对者，是文化守护者，更是连接作者与读者的桥梁。”在过去的十四年里，北京出版集团北京伦洋图书出版有限公司一级校对员赵贝培全身心投入到校对工作中，以匠心守护文字。今年，她被授予北京市劳动模范称号。

“读者看到的是作者的智慧与编辑的策划，却鲜少注意被校对消灭的错误。这些细微差错若不校对，会蛀蚀文化根基。”在赵贝培看来，一个标点错误可能引发事故，一张插图偏差可能误导孩子。“每一次严谨校对，都是对文化的尊重、对历史的负责、对未来的期许。今日多花时间考证，或能省去后世多年学术争议，这是校对工作穿越时空的文化重量。”

在多年的校对工作中，赵贝培不断实践和反思，总结出了勤于学习、勤于查证、勤于总结的“三勤”工作法。

为了紧跟时代步伐，她积极参加各类出版行业研讨会、培训课程，不断学习新知识、新技能。“随着出版行业的技术革

新与传播形态多元化，语言文字规范、传统校对方式正经历着动态调整与系统性升级。”在一次网络新词规范使用的培训中，赵贝培了解到“绝绝子”等词汇虽在网络上流行，但在正式出版物中需谨慎处理。此后，在校对青少年流行文化图书时，她凭借扎实的专业知识，巧妙地在保留书籍时代感的同时，精准地规范了语言表达，使内容既贴合当下潮流，又符合出版标准，为青少年读者呈现了高质量的阅读作品。

“随着数字化出版的兴起，电子稿件的快速传播和修改对校对员在效率和准确性上提出了更高的要求。”赵贝培介绍，刚开始接触电子校对软件时，她感到十分不适应。“操作不熟练，效率低下，甚至出现了比传统校对更多的错误。”之后，她通过与软件开发者沟通和对软件的反复学习操作，不仅熟练掌握了电子校对软件的使用，还利用软件的辅助功能，将校对效率提升了30%。

面对疑点，赵贝培始终坚持严谨求证的态度。一次校对中医药书籍时，书中提

到“徐长卿”包治百病，她深感疑惑。为了弄清楚真相，她查阅了《本草纲目》《中华本草》等权威典籍，并咨询了资深老中医，最终确认书中描述有误，“徐长卿”确实有祛风除湿、止痛止痒等功效，但并非“包治百病”。

面对纷繁复杂的稿件类型和层出不穷的校对难题，赵贝培养成了勤于总结的好习惯。她通过分类归纳不同类型稿件的校对要点和常见错误，形成了一套行之有效的校对指南。“如针对古建筑图书，我总结了悬山、硬山、歇山、卷棚、重檐、攒尖等多种屋顶形式的特征及其在文献中的描述规范。每当遇到此类稿件，我都能迅速定位到可能存在的错误点，从而大大提高了校对的准确性和效率。”

“通过运用‘三勤’工作法，我能更加科学、高效地开展校对工作，年均校对1800万字，其中错误率较之前平均降低了40%。”在赵贝培的努力下，北京出版集团多部重要图书获得了国家级和省级出版奖项。她还帮助多名新入职校对员，将经验和技能传授给他们，帮助他们快速成长。



“我将以‘三勤’工作法为指引，在深化数字化校对技术、构建校对知识库、探索人工智能与传统校对融合、提升专业素养与综合能力等方面持续发力，积极传播劳模精神、劳动精神、工匠精神，为传承中华优秀传统文化、提供优质精神文化产品贡献力量。”赵贝培说。