

在平凡岗位书写不凡坚守

——记北京市劳动模范、北京世园城市服务公司副总经理张富云

□本报记者 马超

在19年的物业服务保障工作中，北京世园城市服务公司副总经理张富云总结出“物业服务就是做好每一件小事，终将成就一份事业”的工作信念。这种信念贯穿于他工作的每一个环节，让他在平凡的岗位上创造出不平凡的价值。今年，他被授予北京市劳动模范称号。

小事情成就大事业

在物业岗位上，张富云已坚守整整19年。他深知，物业服务的本质就在于对每一个细微之处的精心照料。每一个日常的维修、每一次环境的清洁、每一回与业主的沟通交流，看似微不足道的小事，却如同涓涓细流汇聚成江河湖海，最终构建起了物业服务的宏大事业。

在工作中，张富云心系客户，无论昼夜，只要有突发状况，他总是第一时间赶到现场解决。他凭借旺盛的工作热情和丰富的经验，被同事亲切地称为“物业多面手”。

张富云敏锐洞察居民需求，主动作为。面对穿行草坪现象，他秉持“堵不如疏”的理念，带领团队主动铺装石板路，既方便了行人通行，也美化了周边环境；小区户内设计没有阳台，居民晾晒不方便，他就带领团队为居民安装室外晾衣杆；夏季小区垃圾桶有异味，他就带领团队增加垃圾桶冲刷频次，并采购封闭式垃圾桶站解决异味问题；小区电动自行车充电不方便，



张富云(左)

便，他筹集资金并引入企业为小区建车棚、安装充电桩；他积极对接企业在小区内建立业主食堂，极大方便了业主生活；他还长期照顾小区业主的年迈父母，送医取药，把老人当成了自己的家人。

同时，张富云关爱职工，鼓励职工们考证成长为“多面手”，并勇于创新，对标优秀物业企业，塑造世园服务品牌，提升服务品质，助力世园村小区获“2024年度北京市住宅物业服务示范项目”和“北京市2024年‘加强物业管理 共建美好家园’典型案例”两项市级荣誉。

服务国际赛事勇挑重担

“我是张山营镇姚家营村人，对于在家乡举办的国际赛事的服务保障工作，我心中充满了责任。”张富云说。

2021年，在“相约北京”系列测试赛中，张富云和团队担任国家雪车雪橇中心的清废任务和新冠疫情防控的“守门员”。49天的坚守，这支仅有27名工作人员的团队，完成245次消毒、2835.63公里清洁车运行及45.48吨垃圾转运。

工作期间，张富云以身作

则，带领清废团队每天乘坐第一班班车到达场馆。他们每日严格遵循先消毒、消杀，后清洁的工作要求，并创新采用“错时清洁+巡视清洁+固定保洁”的工作模式以及“一场地一清洁”的工作方法，在赛事期间取得清废服务“零投诉”、垃圾收集“零交叉”、疫情防控“零感染”的优异成绩。

在公司参与的多个涉奥项目中，张富云冲锋在前，勇于担当，按照最高要求、最严标准精心选派200余人次服务人员，参与了北京2022年冬奥会和冬残奥会的服务保障工作。在5个多月

的服务保障期间，张富云带领团队全力以赴，尽职尽责，严格落实冬奥组委的各项要求，圆满完成各项任务。

探索创新服务模式

在世园会会后利用工作上，张富云同样展现担当作为。

作为园区环境清洁负责人，张富云创新引入大型清扫车，采用“机械化为主、人工为辅”清洁模式，显著提升清洁效率，为游客打造了优质游园环境。同时，他和团队还积极研究科技赋能的无人清扫项目，持续推动园区清洁工作创新发展。

在参与北京世园国际旅游度假区的创建工作中，张富云带领团队科学管理，统筹安排，完成了停车场升级改造、园区环境设施、卫生间设施改造及氛围提升、标识系统统一提升等4项重点工作任务。

张富云团队还以“兼管+专职”模式运营以科技赋能的世园村体育公园，通过全程对标《公共体育场馆基本公共服务规范》，采用“多数场地免费+少数场地低收费”的场地运营方式，为周边社区群众提供安全、高效、便捷的健身服务，赢得一致好评。

无论是在重大赛事的服务保障中，还是在默默服务社区居民中，张富云始终以高度的责任感、无私的奉献精神和周到的服务，在平凡的岗位上书写着不凡的坚守。

大兴区亦庄镇综合行政执法队队员孙振高：

严格执法有担当 人性关怀显温度

□本报记者 孙艳

在城管一线执法工作中，他将军队责任融入细微工作中，规范执法，筑牢城市管理工作的“安全线”；他坚持“劝导+执法”理念，在执法过程中以人性关怀彰显执法温度；他高效处置热线600余件，片区投诉量大幅下降，赢得市民广泛认可。他是大兴区亦庄镇综合行政执法队队员孙振高。

“趁年轻去当兵，磨砺自己，为国防建设贡献自己的力量。”孙振高曾服役于陆军某部队。服役期间，他凭借全年作战值班安全无事故和保障多项演习任务，获“优秀士兵”称号。作为网络攻防科目教练员，他带领3名选手取得佳绩，获“优秀士官”称号。退伍后，孙振高考入中国政法大学攻读硕士学位。在校期间，他作为学校“研究生骨干先锋岗”志愿服务队成员积极参加各项志愿活动，多次获得各

级表彰。

走出校门后，孙振高加入大兴区亦庄镇综合行政执法队，负责一线执法、违建拆除等工作。夏季高发的露天烧烤劝导、教育，查处无照经营游商，别墅区违法建设常态化治理等都是他的工作重点。在每次查处违建、检查工地、处置无照经营游商等工作后，他都会及时总结自己的处置过程是否有瑕疵和不足，以更好地应对新场景、新问题。

“执法不是冷冰冰的‘一刀切’，而是有温度的服务。”在执法过程中，孙振高总会换位思考，耐心劝导，认真讲解法规条例。他说：“只有多站在执法对象的角度想问题，才能让营商环境更有温度。”2024年3月15日，亦庄镇综合行政执法队接到群众举报电话：某户在没有施工许可证的前提下擅自使用挖掘机挖地下室，而且施工现场噪声

很大。了解情况后，孙振高第一时间到达施工现场，通过约谈物业、电话联系业主、检查施工许可证、每日对该户进行巡查，确认没有违建行为，最终化解了矛盾误会。3月21日，该热心群众再次拨打热线表扬大兴区亦庄镇综合行政执法队的工作人员“工作特别认真，问题处理得非常好”。

从迷彩绿到城管蓝，孙振高把军队高标准严要求的作风融入执法工作，主动承担重难点任务，累计参与拆除违建30余处，处置12345市民热线600余件。执法中，他始终以“积极劝导+严格执法”赢得群众理解，所管片区相关投诉量从“一周多起”到“一月零起”，治理效果显著。他说，岗位虽变，肩上的责任永不褪色。他将继续立足工作岗位，把军人的责任感注入日常工作的每一个细节中。



孙振高(右)