

面对带领企业扭亏为盈的重担，北京庆隆建设管理有限公司（以下简称“庆隆公司”）党委书记、董事长雷蕾从抓“关键少数”引领作用发挥、优化选人用人机制入手，凝聚全员共识，逐步带领企业扭转困局。在带领企业高质量发展过程中，她不仅化解了多起历史遗留难题，还精准布局公司功能定位，推动企业转型升级。在她的带领下，庆隆公司完成多项专项任务和重大项目，为地区高质量发展贡献力量。今年，雷蕾被授予北京市劳动模范称号。

# 啃下“硬骨头”，在转型发展中跃升

——记北京市劳动模范，北京庆隆建设管理有限公司党委书记、董事长雷蕾

□本报记者 马超

## 临危受命挑重担

庆隆公司曾一度陷入生产经营困境，雷蕾临危受命，挑起带领企业扭亏为盈的重担。她深知“关键少数”引领作用至关重要，上任伊始便逐个与班子成员座谈沟通，一方面是为更全面、精准地掌握公司的真实状况，另一方面则为深入交流思想、凝聚团队共识。同时，她紧紧把握住党史学习教育契机，开展集中学习、理论中心组学习，有效统一了管理层的发展思路，为企业的转型与振兴奠定了坚实的基础。

如何选干部、怎样用干部，是关乎干部队伍战斗力和事业成败的关键。在雷蕾的带领下，庆隆公司先后启动了第一次中层干部民主推荐工作及第一批中层后备人才库建设工作。4年来，经过严格的选拔任用程序，18人走上中层管理岗位，“能者上”成为公司的发展共识。

围绕公司发展与职工个人成长，雷蕾每年组织开展“大谈心大讨论”活动，与班子成员、中层干部及基层职工深入谈心谈话，凝聚思想共识。她还组织“凝心聚力谋新篇，砥砺奋进新征程”演讲比赛，分享职工与庆隆公司共成长的故事，并邀请“建功新时代”百姓宣讲团举办专场报告会。这些活动让职工们深受感动与教育，进一步营造了立足岗位、干事创业的浓厚氛围。

## 谋篇布局展作为

在企业转型的关键时期，雷



## 匠心书写民生答卷

作为特殊功能类区属一级国企，庆隆公司肩负着城市基础设施建设、民生保障供给以及公共服务运营等关键领域的专项任务与重大项目。在雷蕾的带领下，庆隆公司在“十四五”期间累计完成资产投资10.83亿元，完成区政府折子工程十余项，为地区高质量发展作出贡献。

南三村棚改项目是延庆区首个集体土地棚改项目，2018年启动，2022年10月完成回迁。在回迁前的三个多月里，雷蕾每天坚守工地，全力推进项目建设进度与手续办理等工作，并抽调业务骨干成立验房组，以业主视角进行查房验房，查找并整改问题3000多项。最终，房屋质量和配套服务得到了回迁群众的高度认可，实现了回迁期间零信访、零投诉。

世园会交通市政配套定向安置房项目是区级重点民生保障工程。交房前期，庆隆公司成立现场指挥部，发起100天攻坚行动。雷蕾坐镇现场指挥调度，及时解决各类问题，确保2023年11月居民如期入住。

老旧小区改造是惠民工程、为民办实事的重要举措。“十四五”期间，庆隆公司累计完成8个街乡镇、44个小区、323栋楼、8726户的改造任务，极大地改善了百姓的居住环境。

“因为世园会我来到延庆，因为冬奥会我扎根延庆，未来我还要把延庆建设得更美好。”雷蕾的话，道出了她以匠心书写民生答卷的初心使命。

雷蕾立足区域实际，在综合分析庆隆公司现状和未来发展趋势的基础上，确定了企业“城市民生服务保障商”的功能定位，搭建起以城市建设板块、全过程咨询管理板块、城市服务板块、物业管理板块为基础，以资金资本和资产管理板块为支撑的业务体系。

在解决企业历史遗留问题方面，雷蕾以实干实绩展现了担当作为。2003年，在某小区建设过程中，因多种原因导致12户非住宅房屋住户未能回迁，企业19年来

支付大额租金，严重拖累了企业发展。雷蕾多次召开专题会议，深入研究解决方案，最终确定了住宅安置与资金安置双轨并行的机制，妥善解决这一长期困扰企业的问题。

2018年，由二级子公司开发的某回迁安置房项目回迁后，因管护不到位等原因，小区出现卫生环境差、硬件设施缺失、停车秩序混乱等问题，引发居民投诉。雷蕾亲自挂帅，成立维修整改工作专班，抽调15名骨干及专业技术人才驻场整改。她

先后8次听取整改情况汇报，5次召开现场工作会，协调解决各类问题。经过半年的攻坚克难，该小区的410个问题全部整改完成，并顺利移交属地和物业。

某小区西侧存在的违建长期影响居民的正常通行。雷蕾了解后高度重视，迅速决策。在她的推动下，困扰居民的出行难题得到圆满解决。

在雷蕾的带领下，历经3年努力，庆隆公司成功解决了10余件历史遗留问题，企业得以轻装上阵，发展步伐显著加快。

北京地铁科技发展公司技术主管张硕：

# 让接诉即办有速度更有温度

□本报记者 周美玉 通讯员 刘娟

地铁运营在保障和改善民生方面承担着重要职责，其服务质量直接关乎乘客的出行体验。在北京地铁科技发展公司，技术主管张硕便是这样一位默默守护在乘客诉求背后的“隐形守护者”。多年扎根接诉即办岗位，他以高效响应和贴心服务为地铁出行筑牢了一道温暖的防线，用实际行动诠释着对民生服务保障的坚守与担当。

“网络取票机扫码区一碰就黑屏，以至于我错过了头班车！”近日，乘客林先生拨通投诉电话。接到林先生的投诉工单，张硕第一时间将诉求逐条记录在工作本上，快速梳理设备故障、延误乘车等关键信息，预判问询要点。拨通回电时，面对林先生尚未平复的情绪，他未急于辩解，

始终静静倾听、细致标注细节，直至林先生语气缓和，才轻声补充询问设备使用场景、故障发生时机等关键信息。“让乘客把话说完，不只是尊重，更是找准问题关键的第一步。”这是张硕深耕岗位总结的沟通心法，每一次耐心倾听，都在拉近与乘客的距离，为后续解决问题筑牢基础。

放下电话，张硕立即赶往车站，直奔林先生使用过的网络取票机。现场首轮测试中，设备表面运行顺畅、扫码流程无明显异常，结合林先生描述与多年的设备维修经验，他敏锐察觉到故障或暗藏在“首笔交易”环节。为验证猜想，他当场断电重启设备，故障瞬间复现——扫码区一碰即黑屏，点击触摸屏返回键便可恢复正常。

虽然找到了临时解决办法，但张硕没有止步于此，又前往其他车站测试同类设备，发现这是一个普遍存在的问题，若不及时修复，极易影响更多乘客出行效率。在实验室完成补丁的修改与测试后，张硕于当天立即对车站网络取票机进行了软件升级与验证，成功解决问题。

设备问题虽已解决，但张硕的工作尚未结束。他再次拨通林先生的电话，详细说明调查结果，诚恳致歉，并感谢他提供的信息，同时告知设备软件已升级，还推荐使用APP扫码进站以节省时间。

在张硕眼中，接诉即办从不是工单完结就画句号，而是要真正安抚乘客焦虑、化解出行困难，让温暖切实抵达人心。

