

■百年足迹映初心 建功东城勇担当■

北京市劳动模范、北京正浩泰吉保洁服务有限公司片长张国良：

以扫帚为笔书写“洁净篇章”

□本报记者 边磊

在东城区景山街道的街巷之中，北京正浩泰吉保洁服务有限公司片长张国良带领团队十余年来默默坚守。他以扫帚为笔，在大街小巷中书写着洁净的篇章，用朴实的行动为居民们送去温暖，在平凡的岗位诠释着“敬业”二字的分量。2025年，他被授予北京市劳动模范称号。

“当片长就是要带头干、帮着干。”这是张国良常挂在嘴边的话。有一次，环卫工人李师傅清运大件垃圾时，一张破旧沙发卡在车厢门口，张国良恰好巡查经过，二话不说挽起袖子上前帮忙。他踩着车厢边缘发力，额头上青筋凸起，汗水很快浸湿了工装，最终和李师傅一起将沙发推上车。“张哥总说‘重活我来’，跟着他干心里踏实。”李师傅说。这些年，无论是帮工人搬重物、修车辆，还是随手清理路边垃圾，张国良的身影总出现在最需要的地方。

应急抢险时，张国良更是团队里的“主心骨”。2023年盛夏的一场暴雨，景山街道多条胡同出现积水，部分居民家门口的下水道被落叶和杂物堵塞。正在家中吃饭的张国良接到消息，抓起雨衣就往外冲。他蹚着没过脚踝的积水，第一个跑到积水最严重的三眼井胡同，跪在地上清理下水



道口的堵塞物。在他的带动下，团队成员们分工协作，有的疏通管道，有的搬运挡水板，经过三个多小时的奋战，终于排出了积水。居民王大爷站在门口喊他进屋避雨，他摆摆手说：“我多干一会儿，大家出门就少些麻烦。”

冬季降雪是保洁工作的“大考”。每当雪情预警发布，张国良都会提前在单位值守。还记得有一年初的一场暴雪，他带领团队奔赴一线，铲雪除冰，动作迅速

而有序。为了确保早高峰的交通顺畅，他安排团队分成两组轮班作业，自己则坚守在两组之间，全程参与作业。

凌晨时分，张国良发现一位环卫工人的三轮车爆胎，立刻从自己车上取下备用工具，蹲在雪地里帮忙换轮胎。冰冷的雪水渗进手套，冻得手指发麻，他却笑着说：“车修好了，咱们就能多清一条路。”在他的统筹下，景山街道辖区内的主干道、学校门口始终

保持畅通，没发生一起因路滑导致的意外。

张国良在工作中冲锋在前，在生活里更是居民的“贴心人”。他总说：“我们天天在社区转，帮居民搭把手是应该的。”每年春节前夕，他都会组织志愿者队伍开展“清洁迎新春”活动，重点帮社区里的孤寡老人打扫卫生。82岁的张奶奶独居，家里的阳台堆满了杂物。张国良带着队员不仅帮她清理干净，还帮着擦玻璃、贴春

联。看到老人的煤气管有点松动，他特意联系燃气公司上门检修，临走时还留下自己的电话，让老人有事随时给他打电话。居民搬家时遇到搬不动的家具，只要在胡同里喊一声，他准会放下手中的活赶来帮忙；夜间大风把路边的大树刮倒，他第一时间赶到现场设置警示标识，配合绿化人员抢险到深夜。

在张国良的带领下，整个保洁团队拧成了一股绳。他建立了“分片包段、责任到人”的工作机制，每天提前规划清运路线，确保垃圾“日产日清”；针对团队里新入职的工人，他不仅手把手教清扫技巧和安全规范，还主动帮他们解决住宿难题。有一次，团队里的年轻工人小王因为家庭变故情绪低落，张国良不仅私下开导他，还组织队员凑钱帮他渡过难关。“张哥不仅教我们干活，更教我们做人。”小王说。在他的影响下，团队凝聚力越来越强，多次被街道评为“优秀保洁团队”。

从凌晨的第一扫帚清扫，到深夜的应急抢险；从日常的垃圾清运，到邻里间的暖心帮扶，张国良用十几年的坚守，把保洁员这个平凡的职业，干出了不平凡的分量。也许他的工装总是沾着灰尘，双手布满老茧，但居民们提起他，都会竖起大拇指。

北京市劳动模范、东城区东直门街道清水苑社区服务站站长张红云：

社区服务的“贴心人” 居民信赖的“暖心站长”

□本报记者 边磊

走进东城区东直门街道清水苑社区服务站，总能看到一个忙碌的身影：她为失业居民耐心讲解就业政策，为老人认真记录诉求，又为老旧小区改造事宜拨打过电话协调各方。她就是东城区东直门街道清水苑社区服务站站长张红云。十余年来，她坚守在社区服务岗位，以微笑服务温暖千家万户，以务实作风破解民生难题。2025年，她被授予北京市劳动模范称号。

“进了服务站的门，就是一家人。”这是张红云常对社工们说的话。作为社区公共服务的“窗口”，她带领团队深化首问责任制和一次性告知制度，把微笑服务融入每一个环节。为了让居民少跑腿，她将就业帮扶、社保办理等18项高频业务梳理成办事指南，贴在服务站显眼位置，还制作成短视频发在社区微信群。58岁的王阿姨失业后一度陷入焦虑，张红云得知后，不仅帮她分析就业优势，还联系辖区企业争取到保洁岗位，入职当天特意陪她去单位熟悉环境。“张站长比亲人还贴心，帮我重新找到了生



活的底气。”王阿姨的话，道出了许多居民的心声。在她的带领下，服务站全年办件满意度始终保持100%，成为居民信赖的“便民阵地”。

老旧小区改造是民生工程，也是“民心工程”，却常因居民诉求不一陷入僵局。清水苑社区多为上世纪90年代的老旧小区，

存在管网老化、停车混乱等问题。改造初期，一楼居民担心施工影响采光，顶楼居民顾虑防水不到位，矛盾逐渐凸显。张红云主动请缨牵头协调，在社区党委指导下，成立“居民议事会”，每周组织居民代表、施工方、设计师坐在一起“摆龙门阵”。她带着社工逐户走访，用手机拍下

施工规范视频给居民看，针对老人提出的扶手安装、坡道改造等需求，现场标记位置并反馈给施工队。有两户邻居因阳台改造边界问题争执不下，她连续三天上门调解，最终提出“共用排水管道、预留维修空间”的方案，让双方握手言和。改造完成后，小区新增20个停车位，老化管网全部更换，居民们特意送来锦旗，上面“心系百姓 实干为民”八个字格外醒目。

“接诉即办不是‘被动等待’，而是‘主动发现’。”这是张红云在接诉即办工作中的核心思路。她始终保持高度敏感，带领社工定期排查社区安全隐患、走访特殊家庭，把“未诉先办”落到实处。

2025年雨季，她在巡查中发现3号楼墙体出现裂缝，立即联系物业设置警示标识，同时协调住建部门上门检测，仅用一周就完成加固维修，避免了险情发生。为提升响应效率，她创新推行“码上赋能”机制，在单元楼门口张贴便民服务码，居民扫码即可一键反映问题，

后台接到信息后，她会第一时间分派专员处理，实现“问题有人接、办理有反馈、结果有回音”。凭借这套高效机制，清水苑社区接诉即办工作实现连续12个月满分，成为东城区社区治理的标杆。

社区工作繁杂琐碎，却容不得半点马虎。张红云的手机24小时开机，无论深夜还是节假日，只要居民有需求，她总能及时回应。有一次凌晨两点，独居老人李奶奶突发不适，拨通了张红云的电话，她立即赶去老人家中，联系救护车并陪同就医，直到老人子女赶到才离开。作为社区服务的“领头雁”，她不仅自己冲锋在前，还凝聚团队力量，定期组织社工开展业务培训，分享沟通技巧和办案经验，打造出一支“懂政策、有耐心、肯担当”的服务队伍。在她的影响下，社工们设立延时窗口，解决了上班族“办事难”的问题。

张红云用十余年的坚守和奉献，将社区服务站打造成居民心中的“温暖港湾”，成为了深受居民信赖的“暖心站长”。