

北京市三八红旗奖章

让你“听”到微笑的热线接听员

——记排水集团96159热线班班长李莉娜

■本报记者 史波涛

李莉娜是北京排水集团96159热线班班长,从事排水热线接听工作已14年。在热线接听岗位上,李莉娜带领团队苦练基本功,不断优化服务,建立完善“快速受理、精准派单、高效办结、精心回访、暖心回访、认真核销”的“六步法”工作法。在她的带领下,每名热线人员都能做到三秒钟接听,三分钟内完成热线受理,两分钟内完成平台派单,一般诉求24小时处理完成,大家每年解决、推动热线事件1万余件。李莉娜先后获得2023年度“国企楷模·北京榜样”“第三届北京榜样·政务服务之星”、北京排水集团优秀共产党员等多项荣誉。日前,李莉娜荣获北京市三八红旗奖章。

近年来,北京排水集团有效推动“接诉即办”“四融入”机制,不断深化主动治理,加强能力建设、标准化建设和技术创新,持续提升为民服务的能力,取得了热线接听率100%、电话服务满意度100%的好成绩。北京排水集团连续4年在全市国有企业接诉即办“三率”考核中排名并列第一。

“热线接听提供的是‘情绪劳动’”

“大家总说体力劳动、脑力劳动,我们属于‘情绪劳动’。老百姓打热线电话过来时,大多是遇到了难处,也是带着各种各样情绪来反映问题的。这个时候就需要我们来进行引导,把大家反映的问题说清楚、弄明白,获取关键信息,有效为反映人提供帮助。这个时候,情绪的传达就很重要,要让对方听到我们的微笑。”李莉娜笑着说。

有一次,一位市民拨打热线,说他家门口井盖盖不严,人去解决,导致他和母亲夜不能寐。李莉娜先是赶紧安抚市民,并第一时间联系属地同事赶到现场,帮助市民更换了新的井盖。“当我们和市民反馈处置结果时,市民表示处理得特别好,夸我们办事效率特别高。听到这些反馈,我心里是非常温暖的。只要真



李莉娜正在工作中

■企业/供图

心地、用心地去服务,市民是一定能够感受到我们发自内心的笑容和热情的。”李莉娜说道。

从事排水热线接听工作以来,李莉娜用“温暖倾听知民意、及时处置解民忧”的服务理念,通过对排水热线的接听、受理、派发、协调、监督、反馈、回访、质检和评价等全流程服务,把群众的“心上事”作为自己的“上心事”,推动解决首都百姓的排水诉求,切实把群众身边的排水服务做精、做实、做细,助力打造中国式现代化为民服务的“北排样本”。

“热情的同时还要专业”

“我们的热线接听和跟其他的热线接听很不一样,首先,我们得弄明白反映人的主要诉求是什么。比如,他来电反映的具体位置在哪儿,要反映什么问题,以及他反映问题的归属区域。我们需要把这些信息精准地整合和提取,再派发给处置单位。处置单位再根据我们的信息,进行快速现场处置。这个过程

基建“女超人”的破界之路

——记中铁二十二局轨道公司发展改革部副部长徐畅畅

■本报记者 史波涛

从工程资料员到省级标准制定者,中铁二十二局轨道公司发展改革部副部长徐畅畅用16年光阴诠释着基建“女超人”的破界之路,踏响了“在钢铁铸就的基建版图上,巾帼力量同样能浇筑最坚实的路基”的铿锵足音。

“拓荒”有轨电车施工验收标准

徐畅畅毕业于石家庄铁道学院土木工程系,2009年参加工作。16年来,她一直坚守在施工现场,负责现场施工、生产、技术、成本管理工作。在与泥土打交道的16年里,徐畅畅对待工作竭尽全力,也赢得了同事们“只要是她接手的任务,没有完不成的,只要是她接手的节点,没有保不住的”至高评价。

2016年,我国西南地区首条有轨电车项目落地成都。彼时,徐畅畅刚被任命为中铁二十二局成都成都有轨电车2号线项目副经理。她主动请缨,接下编制有轨电车全线路施工验收标准这项“拓荒”工程。白天,徐畅畅辗转于质监站、档案馆等10余家单位收集数据;深夜,她在办公室的台灯下翻阅全国各地各类型项目相关的规范资料。“当时,她桌上的资料摞起来比人还高,3个月的时间,笔都不知道写秃了几支。”同事回忆说。

经过100多个日夜的攻坚,徐畅畅带领团队将传统铁路、地铁、市政的验收标准与有轨电车特性有机融合,形成了8大项、52小项验收标准,不仅通过成都市质监站的一次性审核,且被专家组誉为“填补了国内有轨电车工程验收标准空白”,极大地促进了行业验收的标准化进程。

“徐式管理法”成为“教科书”

在档案管理方面,徐畅畅的才能也获得了认可。“徐工”的资料柜就是项目部的“标准答案库”。“技术员小



徐畅畅正在工作中

■企业/供图

李赞不绝口。2017年7月,徐畅畅受邀为中国铁建272名档案管理人员传授工作经验,并参与编写《地铁施工管理手册》,其中由她撰写的施工档案管理章节后续被人民交通出版社出版。同事口中的“徐式管理法”成为轨道交通建设领域的“教科书”。

业主、监理、投融资单位多次邀请她进行档案培训及业务交流。2017年9月,中国铁建档案部门对西南地区在建项目进行了档案调研,当调研到有轨电车项目时,项目规范的档案室布局和内部管理,让调研检查的人员眼前一亮。2017年12月,应中国铁建档案馆邀请,徐畅畅走上了中国铁建股份公司组织的建设项目档案管理培训班的讲台,与全系统270多名科技档案管理人员进行经验交流。

“拼命三娘”的青春赞歌

徐畅畅跟随项目走南闯北,岗位也从现场技术管理、档案管理、成本管理到项目负责人。作为成都

非常考验我们对专业排水知识的了解掌握程度。我们必须熟知城市的区划、地理位置等信息,必须对集团各个部门的业务做到清晰明了等。排水热线接线员不只是接打电话那么简单,还需要专业的硬实力去加持。”李莉娜说。

李莉娜持续深化热线班“服务质量、数据分析、业务培训和综合宣传”“四向”发力的专员工作法,不断深耕,培育业务能手。她带领热线班开展热线系统智慧化建设,运用互联网、大数据分析、人工智能等技术,增强“接诉即办”的及时性、便捷性和准确性。她对一线工作经验进行总结提炼,参与“接诉即办”各项制度、规定的起草工作,参编《排水热线服务接诉即办标准》,为行业开展“接诉即办”“未诉先办”工作提供了示范。

用一通电话来帮助一个人,用一通电话来服务一群人,用一通电话来感染所有人。李莉娜说:“作为一名基层党员,要始终坚守为人民服务的信念,要让每一个人都‘听’到我们的微笑。”

植物园里的“兰花使者”

——记北京植物园温室中心兰花组负责人王苗苗

■本报记者 夏晖

王苗苗,2008年毕业于华中农业大学园林专业,同年7月参加工作,现为北京植物园温室中心兰花组负责人,主管兰花和苔草的引种收集、栽培管理、展览展示和保育工作。她曾先后荣获首都绿化美化先进个人、北京市海淀区“五四青年奖章”等荣誉,多次获评北京市公园管理中心第三届“十杰青年”、北京市公园管理中心优秀人才、北京市公园管理中心先进个人。2023年,王苗苗作为中国青年代表,参加了中越两国青年和友好人士见面会。日前,王苗苗荣获北京市三八红旗奖章。

王苗苗大学毕业后如愿来到北京植物园,继续着她与植物的缘分。她在工作初期主要从事兰花保育、兰花组培和种子长期保存等工作。2013年,王苗苗由单位推荐到英国皇家园艺学会(RHS)威斯利(Wisley)花园进行为期一年的培训。RHS是一个有着200年历史的园艺机构,曾举办世界最著名的切尔西花展。这一年,王苗苗得到了全方位的锻炼。她也因各方面表现优秀,被授予“杰出奖”。作为兰花负责人,王苗苗积极发挥带头人作用,将新技术、新理念运用到工作中。她通过改造微环境,分门别类地调整兰苗,做到因地制宜。同时,她着手建立电子名录,依据不同植物特性,制定不同养护细则,做到差异化养护、精细化管理。在她的努力下,兰花室管养水平实现大幅提升。目前,兰花室共收集7000多棵兰花,成为植物园活植物收集的重要组成部分。

春节兰展是北京植物园开年大展。展览中,王苗苗承担了精品区、国兰区和兰花凤梨室三部分工作。对于兰展,她力求做到艺术的外貌和科学的内涵。2017年兰展期间,精品区首次展出了达尔文武美兰和运用3D打印技术制成的立体模型。兰花凤梨室营造了充满趣味的兰花探索之旅,游客仿佛置身于南美丛林,可沿着植物猎人的足迹,探寻卡特兰始祖“宽唇卡特兰”背后鲜为人知的故事。2018年兰展期间,精品区和国兰区再次推陈出新,得到业内权威专家赞誉,游客好评如潮。2019年兰展期间,精品区精心准备了明星兰花“大猪哥和猴面兰”。为了丰富游客的赏花体验,王苗苗参加了“专家带您识花草”专题活动,带领游客走进兰花世界、探寻兰花历史、品味兰花文化。如今,到植物园看兰展已成为春节期间备受北京市民喜爱的文化节目。

2015年以来,王苗苗带队参加行业内各大展览,共赢得100多个奖项。并合作出版《世界栽培兰花百科图



王苗苗正在工作中

■企业/供图

迹。”王苗苗说,这些年,团队调查过石灰岩山地、雨林等生境,都没有发现杓唇石斛的踪迹。有一次,他们听说一座山头上好像分布有杓唇石斛,急忙动身前往目的地。大家徒步在林中穿行了十几公里,不仅没找到杓唇石斛,还在废弃的橡胶林里迷了路。眼见天色越来越暗,穿行了几个小时的4人小组终于走出了橡胶林。让人惊喜的是,在一处海拔400多米的沟谷里,他们发现了附生于四数木上的杓唇石斛。之后,兰花团队便开展了迁地保护,将它们带回了北京的实验室。通过野外资源调查和温室观测,团队了解了杓唇石斛的生物学特性,发现其“自交不亲和”是致危的一大原因。

王苗苗解释,自交不亲和性是植物在进化过程中形成的一种生殖隔离机制,能够维持植物的遗传多样性,实现遗传重组,是植物抑制自交、促进杂交、保持变异、实现进化的自我保护机制。因此,自交不亲和的植株不能通过自身花粉形成种子,所以繁殖力差。为此,王苗苗和团队想了个办法,从上千朵花中,寻找亲和性强的不同植株上的不同花朵授粉。他们还从有性和无性繁殖两方面入手,建立了杓唇石斛人工繁殖技术体系,目前繁育幼苗1000余株,第一批培育的小苗已经送回云南野外。

作为一名花卉园艺师,“以兰会友,与苔为乐”是王苗苗工作的日常。作为新时代青年,王苗苗始终秉持一份初心,躬身于草木间,以饱满的热情积极投身于热爱的园林事业,“忙并收获着,累并快乐着”。

创新推动环卫工作“智慧化运营”

——记北京环卫集团生产运营部副部长文敏

■本报记者 史波涛

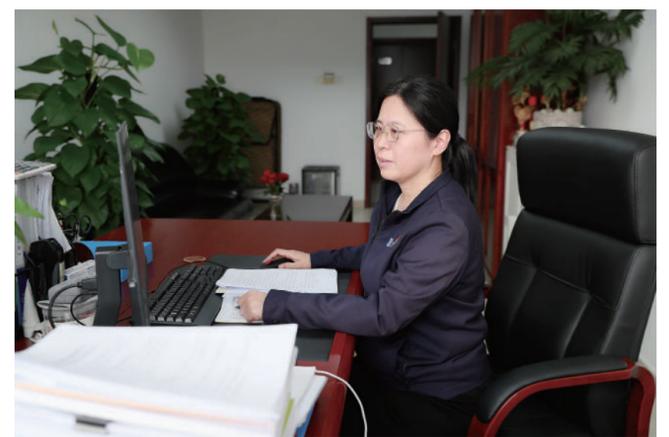
在首都的环卫领域,有位巾帼英雄在默默付出着,把保护和改善城市环境作为自己的使命。她是北京环卫集团生产运营部副部长文敏。日前,文敏荣获北京市三八红旗奖章。

胸怀大局 勇担保障使命

作为一名党员,文敏始终铭记自己的职责与使命,积极发挥党员的先锋模范作用。她深知,作为一名党员,不仅要在日常工作中起到表率作用,更要在关键时刻站出来,为党和人民的事业贡献力量。在保障党的二十大会、全国两会、中国国际服务贸易交易会、“一带一路”国际合作高峰论坛等重大活动中,文敏精心策划并编制专项保障方案,建立起一套严密的保障机制,确保保障任务明确到具体岗位、责任落实到个人、要求细化到具体事项,并通过精确的落点落图实现了全方位、无死角的保障。在每次保障重大活动期间,文敏与同事们共同努力,确保了活动现场整洁有序,赢得了社会广泛赞誉。

创新机制 全心为民解难题

文敏始终以积极探索和勇于创新的精神状态,投身于首都环卫事业中。她牵头搭建了北京环卫集团内部的“接诉即办”工作体系,精心设计了一套包括分析通报、首接责任、分级协调、督查督办、年度总结等的完善工作机制。文敏牵头制定了科学合理的考评工作办法,以群众诉求的响应率、解决率和满意率为核心,构建了“三率”考评体系,确保了工作的高效推进和群众满意度的提升。



文敏正在工作中

■企业/供图

文敏积极作为,全力推动“接诉即办”与生产运营紧密融合。她主动深入一线,与同事一起优化作业工艺工序,严格提升作业标准,聚焦道路遗撒、设施异味等群众关注的高频难点问题,从根源上寻求解决之道。文敏坚持定期对问题进行深入研究分析,实现了从解决单一问题到解决一类问题的跨越,切实让群众满意,助力营造更加宜居的城市环境。

深化改革 智慧运营降本增效

文敏积极主动地投身到北京环卫集团改革发展的浪潮中。她不仅参与了北京环卫集团生产运营部的组建工作,还致力构建全面覆盖集团总部、二级企业以及基层单位的三级生产运

营指挥调度体系。文敏通过深入优化生产运营的职能和管理模式,实现了生产调度电话、“接诉即办”电话、值班值守电话以及客户服务电话的“四合一”,这一创新举措有效地推动了传统环卫行业向“智慧化运营”的方向迈进。

在北京环卫集团的运营管理领域,文敏在团队的支持和协助下,加强市场调研和统筹规划。她全力以赴地推动北京环卫集团固废资源化产品的管理规范化,成功地统筹了固废资源化产品的销售工作,显著提升了环卫集团的非政府收入,为环卫集团的可持续发展打下了坚实的基础。

文敏用实际行动诠释了新时代女性的责任与担当,书写了一段绚丽多彩的篇章。