

5·1

劳动谱写时代华章，奋斗创造美好未来。城乡蝶变、环境改善、安居保障……都离不开广大住房城乡建设系统建设者的默默坚守，他们以匠心打磨细节，以实干扛起担当，汇聚起城乡建设力量。值此“五一”国际劳动节来临之际，本报推出特别报道，讲述城市治理、物业服务、建筑业等领域一线建设者的奋斗故事，致敬每一位脚踏实地、逐光前行的劳动者。



北京市通州区临河里街道综合行政执法队队员 郭向忠

以实干护市容 用温情暖民心

本报记者 林 培

晨光里巡查、暮色中值守，用脚步丈量责任，以实干守护市容。从巡逻护市的警人，到扎根基层、执法为民的一线执法工作者，郭向忠的身份更迭，但忠诚担当的本色始终不变。

巧解城市管理难题

“占道经营、露天烧烤等问题反复性强，严格执法容易激化矛盾，宽松管理又难以根治，关键是找准方式、刚柔并济。”谈及城市管理顽疾，他摒弃“一刀切”粗放执法模式，深入调研辖区商户分布、居民实际需求，总结形成普法先行、疏导为主、柔性执法的工作方法。

从“屡遭质疑”到“受人敬重”，大家对单一的印象在一砖一瓦的积累中慢慢改变。单一“将民陌和博物馆定位为大学生社会实践基地，每年都会接待几十批来自北京大学、清华大学、西南大学等知名高校，相关研究机构乃至国外学术团体的相关人员现场调研考察吊脚楼“非遗”技艺。随着客流量持续增加，有关部门还加大了河湾村基础设施的兴建力度，停车场、公共卫生间陆续建成，这些古老的村寨慢慢恢复了生机。2023年，单一的博物馆被评为“酉阳土家族苗族自治县非物质文化遗产生产性保护示范基地”。

更让单一觉得近十年心血没有白费的，是身边的年轻人渐渐多了起来。现在，他正筹划将博物馆升级为国际文化交流中心、为来到河湾村的年轻人搭建更为广阔的舞台。“非遗”的生命力始终在于人。只有年轻血液不断注入，“配套”技艺才能真正实现活态传承。

温馨提示，清晰标注法律依据、违规危害及合规经营建议，通过社区微信群推送。居民纷纷表示：“小郭发送的不是冷冰冰的通知，而是暖洋洋的提醒。”

用温情服务解开心结

结合重要时间节点，他常态化开展社区普法宣讲，将生硬法条转化为通俗语言，清晰解读与对立矛盾。郭向忠始终以其真诚沟通化解分歧，用温情服务解开心结。

“大家认可的贴心人”

基层执法紧贴民生，郭向忠常说：“基层执法工作的根本宗旨就是为民服务，只有把群众的小事放在心上、当成大事办，才能真正赢得群众的理解与信任。”

工作中，他严格践行三个必须到工作原则：复杂诉求必须到现场、重复投诉必到家、联合执法必到一线。面对商户经营难题、邻里纠纷矛盾、居民合理诉求，始终主动上门沟通、耐心倾听诉求、用心协调解决。近年来，累计上门现场执法才事1100余次，推动400余件群众诉求实现案结事了，妥善化解。

“一线执法不只是监督管控，更要主动靠前服务，把各类问题化解在萌芽阶段。”这是郭向忠一贯的工作理念。他积极落实“城管进社区”机制，针对露天烧烤、建筑垃圾违规处置等高频高发问题，坚持源头预防、提前介入，主动对接社区居委会与物业服务企业，编制便

成都住房公积金管理中心崇州服务部副主任 马培沛

用专注细致书写责任担当

本报记者 邱修海

安居，是百姓的质朴期盼，也是城市的温暖底色。马培沛厚植民生情怀、深耕基层一线，用女性特有的专注与细致，以助圆百姓安居梦想为动力，书写住房公积金人的责任与担当。

推动惠民政策落地

“住房公积金政策的生命力，在于精准满足群众的住房需求。”这是马培沛的工作心得之一。如何做到“精准”？她经常实地调研，倾听百姓心声。

在成都某区某楼盘，购房者周女士提到：“现在工作稳定，收入也还行，但缴存住房公积金的时间短，可贷额度有点低，首付也高。”无奈之下她选择等等再买房。在调研中，马培沛了解到不少类似情况，购房人都希望获得更多政策支持。

了解到当事人整日没有进食，他第一时间送去热饭热菜；面对对方拒不配合的情况，他全程耐心劝导、从不急躁。僵持之下，当事人体力不支，郭向忠就暖心劝导：“天这么冷，你再不吃点东西再身体就垮了。我带你吃碗热乎汤，别跟自己的身体过不去。”

马培沛与同事梳理百余条群众诉求，结合房地产市场实际和住房公积金管理要求，加班加点优化政策优化流程，将不同首付比例、不同挂钩系数下的资金需求、覆盖人群、月供变化等数据进行对比核算，使政策优化方案更加精准。

经过数月努力，政策优化方案中的降低住房公积金贷款首付比例、优化优化利率与缴存余额挂钩机制等举措，被纳入成都市促进房地产市场

平稳健康发展的17条措施，于2025年7月正式实施。当年，成都中心帮助4万多户家庭圆了购房梦，发放贷款同比增长68.87%。

帮助新市民减轻压力

新市民等是成都城市发展的生力军，渴望在蓉安居乐业。加大对新市民等租房困难群体租购保障性住房的支持力度，成为一项重要工作。

为摸清该群体住房需求，马培沛与同事深入产业园区、青年公寓了解情况，“租保障房能不能帮实提取，租多少提多少”“买保障房，首付比例能不能再低一些，额度再高一些”“马培沛将需求一一记下，结合“安家成都”等部门，对拟出台政策涉及的资金规模、受益人群数量等指标进行反复核算和动态模拟。

历经多轮修改完善，住房公积金支持企业承租保障性住房政策出台——降低首付比例、提高贷款额度、允许又提又贷、物通由租转购……政策实施后不久，成都中心接到反馈电话：“新政策真不错，提取的资金刚好覆盖了当月房租，减轻了经济压力，在成都打拼安家更有底气了！”群众的肯定，让马培沛备受鼓舞，更加坚定了深耕基层一线助民安居的决心。

组建宣讲队答疑解惑

如今，马培沛已走上成都中心崇州服务部副主任的新岗位。岗位变了，但她实干担当的工作作风

有变。崇州市有不少中小企业和灵活就业人员，很多人不了解住房公积金缴存政策。于是，马培沛组建政策宣讲小队，走进各个产业园区、中小企业，举办政策宣讲会。

有家小型制造企业负责人担心开户缴存会增加成本。马培沛为他算了一笔账：“缴存住房公积金不仅能提升职工归属感、减少人员流动，还能享受税收优惠，助力企业获得银行优惠贷款，对企业长远发展大有好处。”她的耐心讲解打消了负责人的顾虑，最终企业为职工缴存住房公积金。

对于灵活就业群体，马培沛格外用心。她带领团队在服务大厅设立咨询台，提供政策咨询、开户指导；走进快速网点、网约车服务中心等一线，现场讲解缴存政策，指导办理流程。

快递员王师傅来咨询打拼多单，一直想开户缴存，但工作时间不固定，收入也不稳定，不知道能不能参保。马培沛向他详细讲解灵活就业人员缴存使用政策。根据个人收入情况，灵活选择缴存金额和频次，缴存满6个月后即可申请贷款，享受低息福利。在她的指导下，王师傅很快完成了开户缴存。王师傅说：“我将住房公积金保障了，心里特别踏实。”

如今，崇州服务各辖区越来越多的企业主动为职工缴存，越来越多的灵活就业人员加入缴存队伍，制度覆盖面持续拓宽，群众满意度不断提升。马培沛说：“我将深耕住房公积金事业，用实干与坚守，帮助更多缴存人实现安居梦想。”

中国二十二冶集团有限公司装配式建筑分公司生产厂技术员 宋浩磊

“用造汽车的精度盖房子”

本报记者 孙宇枫

“差一丝都不行，这是‘好房子’的根基。”初见宋浩磊，他身着工装，手持检测设备，正专注着俯身校准预制构件的尺寸。27岁的他靠毫米级施工标准，深耕装配式建筑一线，以极致匠心守护好房子的品质。

2020年，“装配式建筑施工员”职业正式纳入国家职业分类目录。一年后，宋浩磊怀揣对建筑技术的热爱，入职中国二十二冶集团有限公司装配式建筑分公司，正式踏上装配式建筑从业之路。

初入职场，预制构件灌浆工艺便给宋浩磊来了个“下马威”——灌浆水灰比稍有偏差，轻则导致灌浆堵塞，重则削弱建筑抗震性能，埋下安全隐患。“灌浆看似简单，实则容不得半点马虎，水分过多会降低墙体强度，过少又容易灌注不均、留有空隙。”宋浩磊说。

为啃下这块“硬骨头”，宋浩磊潜心钻研行业规范，逐字逐句吃透工艺手册，让操作要求和施工原理烂熟于心。他的工作笔记里，记满了不同温度下的水灰比调整数据，字里行间都是他对专业的执着。

纸上得来终觉浅，技艺精湛要躬行。在宋浩磊看来，技术的提升没有捷径，只有反复实践、不断突破。渐渐地，他总结出一套属于自己的方法，在不同时段、不同天气条件下重复同一道灌浆工艺，练就制造“变量”，逼迫自己适应各种复杂场景。在实践中摸索规律、调整节奏，日复一日的打磨，让他彻底吃透了灌浆工艺的精髓，真正做到了“手里有谱、心里有底”。

宋浩磊这份对细节的极致追求，在北京市孙河乡前苇沟组团片区改造土地开发项目得到了印证。该项目工期紧、构件数量多，灌浆作业难度大。自检过程中，宋浩磊所在的团队发现个别部位

福建五建集团古城建设分公司古建修缮班组长 汪进平

甘为古城“修补匠”

本报记者 孙思妍

每天提前半小时到岗，逐一检查前一天的施工面，琢磨每一处以优化的细节……多来，汪进平日复一日地与泉州古城古建修缮“打交道”，用一砖一瓦、一刀一凿，守护古城记忆。

承祖业 以恒心扎根

汪进平与古建修缮的缘分，要从祖辈开始算起。“我太爷爷就是干这行的。”汪进平告诉记者，小曾爷爷、父亲做木工、砌砖墙、雕花石，“觉得蛮园小区管网结构复杂、化粪池反异味扰民，亟需改造，她主动牵头攻坚，带队实施老旧小区一拆一建开井盖、手工清理管内堆积的垃圾、油垢与碎石，再用软管分段疏通。

一天傍晚，江南大学宿舍楼化粪池突发堵塞，张丽萍告诉记者，地下管网与应急检修难以从起。刚入行时，她随身携带纸笔，每到一处小区就手绘管网示意图，逐一标注化粪池点位、管道走向和易淤积路段。长年累月的走访记录与实地摸排，让她把整片区域的管网脉络熟记于心，练就了精准判断、快速定位的过硬本领，被同事们亲切地称作“活地图”。

如今，智慧环卫平台已在无锡全城广泛应用，环卫作业实现了智能调度、数据赋能。但面对她支管网堵塞、信号薄弱的老旧小区出现的复杂难题，张丽萍眼中的“活地图”总能派上用场——无需查阅资料、不用依赖系统，仅凭多年一线巡访的经验，她就能快速锁定堵塞节点、制定疏通方案，把危险“化解”在井盖之下。

班组长里的“主心骨”

作为吸粪班组长，张丽萍不仅是业务尖兵，更是12人班组的“主心骨”。班组长承担着协调化粪池清淤、应急处理任务。日常管理中，她把安全放在首位，每月定期召开安全例会，复盘作业隐患、交流操作技巧；每次出车前，她都会仔细检查车辆的机油、水箱、气囊等固定情况，确保万无一失。针对老旧小区道路狭窄、易发生车辆刮擦、作业噪音扰民等问题，她带领团队服务企业、居民协调作业时间，避开休息时段施工，耐心解释争取取得理解。

危急时刻，她总是带领班组成员冲在最前面。去年台风过境无锡，狂风暴雨导致仙麓苑小区排水受阻，化粪池满水倒灌、路面积水严重，多处出现满溢险情。盛夏高温叠加恶劣环境，作业强度增加，现场异味刺鼻。张丽萍马上集结班组成员，调度多台吸粪车联合作业，反复抽运积水污物，日均出车十余趟，全力以赴筑牢小区民安全防线。

守古法 以匠心传韵

盖瓦片、砌砖墙、补彩绘……走进泉州古城的一处修缮现场，施工员各司其职。“能用的，绝不用新的。”在改造项目中，汪进平将“修旧如旧”的理念落实到每一块砖、每一片瓦中。

泉州古城内的大量老建筑历经百年风雨，许多构件已经出现老化、残损现象。如何既保留历史风貌，又确保结构安全？汪进平说，必须要将传统工艺与现代技术相结合。“以前建筑的胭脂砖多

北京中海物业管理有限公司中海都閤臺管理处项目经理 董明玉

“有我们在，请您放心”

本报记者 韩雅丽

见董明玉时，他正在制定“五一”期间的值守方案。从节前安全检查、园区安保巡查、消防隐患排查、公共区域消杀消毒、设备机房每日巡检，再到24小时维修、客服应急值守，每一项工作都安排得井井有条。14年的积淀，让他在工作中更加从容。

“帮”业主解决诉求

抱着“本专业敬业”的心态，学习物业管理专业的董明玉毕业后成为物业管家，负责业主诉求处理。在项目交付后，白天和业主主动沟通，建立联系和信任。下班后处理项目相关工作并与新组建的团队磨合……那一年，他瘦了20斤，头发白了不少。但这段经历让他明白了物业服务真谛——不是“管”业主，而是“帮”业主解决诉求。

什么样的服务才算好服务？物业主的答案很简单：用心。在他看来，用心服务是把业主的事当成自己的事。

为了让服务更加高效、精准，他建立了“高频复盘、不追责、重改进”的工作机制——出现问题后不直接批评员工，而是以问题拆解为导向进行复盘，全员集中梳理流出流程漏洞、人为疏忽等，共同提出解决方案，同时杜绝敷衍、杜绝重复犯错。复盘完成后，通过“三个一”推进改进落地，即一个改进标准动作、一个责任人、一个完成时限。

为提升团队的专业能力，他要求团队中电工、弱电等核心岗位必须取得相应资质证书，服务人员都要有急救证。团队内部还会定期举行“回炉考核”，倒逼员工从“干话”变成“沾研”。“现在，就连保洁员都会主动研究不同材质的地面用什么清洁剂，维修员工还会主动学习家用智能设备的运行原理。”他认为，“专业”就是团队响应及时、操作规范、服务细致，这是做好服务的底气。

如今，董明玉和团队正计划把一些受欢迎的个性化服务梳理成标准化服务产品，引入智能工具，提高服务效率和质量。

“有我们在，请您放心。”董明玉表示，今后的工作中，他和团队将继续践行初心，让业主感受到温暖和安心。

“溪南社区下水道堵塞，马上处置。”早晨7点半，张丽萍从智慧环卫平台获取工单直奔现场。抽污、疏通、清淤一气呵成，不到20分钟，堵塞管道便恢复通畅。

从业24年，张丽萍累计出车逾万次，清运粪肥万余吨，负责滨湖区7000余个化粪池养护及地下管网的日常清淤、应急抢修。从一名普通环卫驾驶员成长为江苏省“五一”劳动奖章获得者，张丽萍扎根一线的那股韧劲一直没变。

街巷里的“活地图”

吸粪清淤是环卫行业里最苦最累的岗位之一，常年与恶臭污物打交道，还要面临汛期倒灌等突发险情，劳动强度高、突发任务多、工作环境恶劣。但张丽萍不在乎，毕业后便投身环卫行业，成为当时吸粪车队为数不多的女司机。

张丽萍告诉记者，地下管网与应急检修难以从起。刚入行时，她随身携带纸笔，每到一处小区就手绘管网示意图，逐一标注化粪池点位、管道走向和易淤积路段。长年累月的走访记录与实地摸排，让她把整片区域的管网脉络熟记于心，练就了精准判断、快速定位的过硬本领，被同事们亲切地称作“活地图”。

如今，智慧环卫平台已在无锡全城广泛应用，环卫作业实现了智能调度、数据赋能。但面对她支管网堵塞、信号薄弱的老旧小区出现的复杂难题，张丽萍眼中的“活地图”总能派上用场——无需查阅资料、不用依赖系统，仅凭多年一线巡访的经验，她就能快速锁定堵塞节点、制定疏通方案，把危险“化解”在井盖之下。

肯拼敢干的“笨力气”

光有“活地图”的脑力远远不够，吸粪清淤更需要不怕脏、不怕累、敢啃硬骨头的“笨力气”。早年吸粪车没有转向助力，车身笨重，方向盘沉得“打一圈手臂都发酸”，身形瘦小的张丽萍咬牙坚持。十米长、十几厘米粗的抽粪管满满污

礼赞劳动美 致敬奋斗者