

### 把钻研刻进日常,把温暖送进家门

# 他们以匠心服务办好“民生小事”

在新时代基层民生岗位上,无数物业人扎根一线,守护万家安稳,在平凡岗位上绽放别样光彩。

上海宝灵物业管理有限公司维修部副主任何东红深耕维保十余载,从零开始刻苦学艺、勤学精进,竭诚服务社区邻里,在危难时刻勇挑重担;上海西部企业集团房屋维修有限公司应急维修班班长杨华

峰赓续劳模薪火,勇于创新攻坚、用心培育青年队伍……

近日,两人凭借持之以恒的坚守、务实为民的作风,获评“上海市优秀共产党员”,生动诠释了新时代基层物业人的责任与担当。(本版图片由受访者提供)

◆记者 丁雨 钱依馨

## “修的不只是管道,更是情谊”

每天清晨,在宝山区友谊路街道办公楼宇里,总能见到何东红巡查设备的身影。自2008年入职上海宝灵物业管理有限公司,这名从江西农村走出的“沪漂”,从水电学徒成长为维修部副主任。

初入物业行业时,何东红没有高学历傍身,唯一能依靠的便是肯钻研、能吃苦的韧劲。居民报修不分昼夜,凌晨跳闸、雨天渗水……一通电话,他便背上工具包,火速上门。有一年冬天,上海遭遇极端寒潮,一早何东红便接到



何东红检查楼宇设备

紧急报修,居民楼顶水管冻裂,水柱直直喷向楼上方高压线,随时可能发生漏电事故,而水管阀门已被淹没在冰水当中。正在大家一筹莫展之际,何东红二话不说跳入水中,俯身作业,冰水瞬间浸透衣衫,手指冻得僵直,他咬牙坚持七八分钟,终于关闭水阀……他无畏严寒、挺身而出抢险作业的行为,也让在场居民由衷敬佩、连连称赞。

常年上门检修,何东红与住户相处得亲如一家。小区一对子女长期旅居海外的老夫妻,每当遇见水管疏通、线路检修这类琐事,第一个想到的人总是何东红。即便手头工单排得满满当当,何东红也会挤出时间上门修好故障,临走前还仔细排查电路隐患,反复叮嘱老人注意居家安全。这份热心,老人一直记在心里。每逢假期,何东红的女儿来沪,老两口总会备好零食点心塞给他。“你们来上海打拼不容易,这点小零食,带给小囡尝尝。”捧着这份心意,何东红心里暖意融融。他常感慨,物业工作不只是维修管道线路,更是建立邻里之间真诚温暖的情谊。

随着公司业务的发展,何东红要兼顾友谊路街道社区党群服务中心办公楼、宝山区规土局办公楼等楼宇的物业管理工作。相较于居民楼,办公楼宇的中央空调、消防系统构造更精密、运维标准更严苛。为精进业务能力,他把值班室当作自习室,一有空就钻研专业手册,用笔记本记满故障点与检修诀窍,先后拿下了高压电工作业、低压电工作业、制冷与空调设备运行操作作业、消防设施操作员(四级中级工)等职业资格证书。“我学历不高,但我觉得只要肯学,就能不断进步。”何东红笑着说。在他的带领下,团队里的年轻人主动学习,在钻研技术中实现自我提升。

从居民区转入街道办公楼维保,带给何东红的不仅是业务范围的拓展,更有精神层

面的深刻洗礼。在友谊路街道,党员冲锋在前服务群众的画面随处可见,2017年,他郑重递交入党申请书。此后5年间,社区便民检修、楼宇安全巡查等志愿活动他次次参与,终于在2023年光荣入党。“街道为民服务的浓厚氛围,推动我成为更有责任、更能干事的人。”何东红如是说。

这份担当,在台风来袭时尽显无遗。2024年9月,强台风“贝碧嘉”正面来袭,街道政务大楼一楼玻璃门卡扣被狂风撕裂,门框摇摇欲坠,随时可能碎裂伤人。危急时刻,何东红第一个冲上前,用后背牢牢顶住门框,所有男同志轮番上前接力,众人顶着狂风坚守一个多小时,直到风力减弱,才彻底排除安全隐患。凭着一贯的坚守与奉献,何东红获得“2022年上海市五一劳动奖章”“2026年上海市优秀共产党员”等荣誉称号。

在外他是大家信赖的“何师傅”,回到家中,妻子始终是他最安稳的后盾。何东红2008年5月先来上海打拼,同年7月妻子便追随而来,如今夫妻二人同在物业公司共事,是单位人人称道的“模范夫妻档”。他们工作上彼此补位搭手,生活中相互体谅扶持,无论抢修任务进行到多晚,只要何东红满身尘土油污踏进家门,总有温热的洗漱水等候着;换下的脏工装,第二天一早,已洗净晾晒整齐……

夫妻俩最引以为傲的,是懂事上进的女儿。从小女儿亲眼目睹父亲奔波在维修一线、热忱对待邻里,又常常聆听父亲讲述入党初心,爱国向善的种子早早扎根心底。去年,女儿何嘉怡成功考取淞沪抗战纪念馆讲解员一职,面向游客讲述抗战往事。晚饭闲谈间,何东红常会和女儿聊起自己扎根社区服务居民的经历,听女儿分享纪念馆里的讲解日常,父女二人一个守护城市烟火,一个讲述爱国历史记忆,彼此都是对方的骄傲。

## “多受累、多付出,值得”

20余年前,初出校园的杨华峰,进入西部集团房屋维修有限公司应急维修班工作,成为上海市劳模黄卫国的徒弟。从此,这位土生土长的上海“80后”便和扳手、水龙头、马桶和螺丝打上了交道。

“入行第一课,学的不是拧螺丝,而是认路。”杨华峰回忆道。上班第一天,师父黄卫国给他配了辆电动自行车,让他用两周时间跑遍普陀区的大街小巷,熟记所有小区、街巷门牌号。在导航尚未普及的年代,这段“走街认路”的经历,让他练就了“活地图”的本领。时至今日,只要报出地址,他脑中便自动规划出最快速路线,抢修时长因此大幅缩短。

第一次独立承担维修任务,让杨华峰记忆犹新。彼时他学艺尚浅,便接到居民紧急报修——家中马桶严重泛水,脏水喷涌、气味刺鼻,屋内无处落脚,居民焦急万分。碰到如此棘手的问题,杨华峰当时手心直冒汗,可他还是稳住心神,按师父教的步骤一步步操作:拆马桶、清扫污物、打钢丝、通管道、清理异物……两个多小时后,清澈的水流终于顺畅冲进下水道。“虽然花了很长时间,但看到居民激动的表情,我特别有成就感!”杨华峰说道。自此,无论寒冬酷暑、白天黑夜,只要居民有需要,他都全力以赴,一点点从技术“小白”,成长为居民信赖、同事认可的维修能手。

随着经验不断积累,杨华峰逐渐明白,一线维修工作不仅考验技术,更考验耐心和担当。很多时候,维修人员严格依规收费、保质保量完成作业,却仍可能因为施工带来的不便而遭遇误解与质疑。这样的委屈,他就曾经历过。

有一次寒冬,他跟随师父上门更换水管。因水阀老化失效、无法完全闭合,只能全程带水操作。切割水管的瞬间,冷水喷涌而出,师徒二人顶着刺骨寒风作业,浑身湿透、寒意彻骨。即便竭尽全力解决了漏水难题,却依旧听到对方抱怨“换个水管把家里弄得都是水”。当晚杨华峰发起高烧,身体的不适叠加心里的委屈,让他一度对这份工作产生了迷茫。但师父的一番话点醒了他。“水管持续漏水,会严重影响居民的正常生活,我们多辛苦一点、多受一点冻,只要能帮群众解决难处,就是值得的。”

自此,他愈发坚定了为民服务的初心,责任为先、不惧辛苦。每逢台风肆虐,杨华峰总是冲锋在前,面对摇摇欲坠的顶楼雨棚,他身系安全绳探出半个身子,在狂风骤雨中一锤一锤敲牢铆钉;除夕夜的配电箱火灾抢修中,他带领团队连续奋战15小时,从年初一清晨忙至深夜……

在全身心投入本职工作、恪尽职守的同时,杨华峰深知技术提升对优质维修服务的



工作中的杨华峰

重要性。2022年,在西部集团党委的支持下,他成立了“杨华峰劳模创新工作室”,带领团队围绕一线维修痛点持续革新:面对寒冬老旧小区水管易冻裂的问题,团队反复试验,牵头制定了上海首个《防冻保暖作业指导标准》,明确了保温材料选用原则和包扎工艺;针对日常维修中频次高、难度大的“痛点”,团队自主研发了多款实用工具,将老师傅的经验转化为可复制的“利器”。比如“管道异物抓取装置”,作业时可通过内窥镜精准定位管道内部异物,搭配专用抓取爪同步伸入管道,精准调整角度锁定目标,快速高效取出各类堵塞异物。

“西部集团房屋维修应急中心的前身是1994年成立的‘徐虎热线’,全国劳模徐虎也是我的师公,”杨华峰自豪地说,“当时的‘徐虎精神’是‘辛苦我一人,方便千万家’,而现在,是千万名物业人用心守护万家灯火。”为此,他还制定了“小虎队”培养计划,鼓励队员把遇到的“疑难杂症”做成“一小课”“一案例”,定期汇总交流。在他的悉心培育下,一支由“90后”组成的维修小分队逐渐成长起来,他们熟练掌握各类维修技能,成为维修工作中的中坚力量,做到了全年维修及时率百分之百、居民满意率百分之百。

一把扳手、一套自制工具、一颗为民服务的心,是杨华峰从业路上不变的行囊。谈及多年的坚守与付出,他说:“房屋维修是兜底民生的暖心工作,从业者多受累、多付出、吃点小亏都无关紧要,优先解决居民急难愁盼、守护群众安居生活,才是这份工作的初心与使命。”