

竭尽所能用心服务 做有温度的物业人

——访银川市政协委员，承天物业阅海万家A、B、C区服务处主任蒲吟君

本报记者 王茜 文/图



深耕细作 以微末之事筑信任基石

记者见到蒲吟君时，她正有条不紊地主持物业工作会议，安排工作任务。蒲吟君说：“物业工作看似琐碎，却与千家万户的生活紧密相连。再小的事，对业主而言都可能影响生活品质。”

安排完工作，蒲吟君会在小区门口热情地向业主们打招呼：“张阿姨，去买菜呀？”“李叔，今天降温了，多穿点。”亲切地问候，拉近了她与业主之间的距离。多年来，蒲吟君早已在业主心中播下信任的种子。

在工作中，她耐心收集物业服务处各部门反馈的居民意见，接待居民来访，每年定期召开业主代表大会，解决群众难题，成功化解诸多冲突。老人夏季喜欢在室外广场打扑克娱乐，但秋冬季节室外寒冷，室内活动场所又少。蒲吟君得知后，果断决定在秋冬时节开放物业会议室，供老人们活动。阅海万家A区建设“老饭桌”没有场地，她将会所一层的物业用房整理出来，为老人们打造了温馨的就餐空间。

令蒲吟君难忘的是，一位80多

岁的老人曾走进她的办公室，递上一封亲手书写的感谢信。半年前，老人在小区不慎摔倒致脚骨折，当时子女都不在身边。小区保安班长和客服管家发现后，立即叫来救护车，全程陪同就医，帮忙挂号、缴费。老人在家休养期间，蒲吟君带领物业工作人员时常上门看望，帮忙采购生活物资，直至老人康复。“看到信中满是感激的话语，我既感动又幸福，也更加坚定了深耕物业行业的决心。”蒲吟君说。

“怀着责任心做好每一件事，感恩身边每一个人。”这是蒲吟君做人的基本原则。自从从事物业服务工作以来，以身作则、扎实做好各项工作，针对社区物业管理突出问题，她始终坚持以人为本，把业主放在第一位，了解物业管理情况和居民想法与需求，带头整治小区环境卫生、私家车乱停乱放现象，乐于帮助业主解决困难，坚守为民服务的初心使命，围绕群众关心的热点难点问题，不断创新服务机制，以高质量服务提升居民群众获得感、幸福感，用真诚和担当书写着民生答卷。

在钢筋混凝土构筑的城市里，物业服务恰似穿梭于楼宇间的温暖脉搏，无声却有力地滋养着社区生活。“我是小区的‘大管家’，既要让员工安心工作，更要让业主舒心生活。”道出这番肺腑之言的，正是十四届银川市政协委员，承天物业阅海万家A、B、C区服务处主任蒲吟君。

蒲吟君深耕住宅小区物业服务基层28载，不仅是银川市物业行业专家库成员、银川市物业管理协会政策研究与纠纷调解工作委员会主任，更凭借卓越的专业能力与敬业精神，多次荣获“优秀物业行业专家”称号，并在2023年2024年连续2年新获银川市政协优秀委员殊荣。

蒲吟君(左一)安排近期物业工作。

凝心聚力 以团队之力绘就幸福图景

作为物业行业的“老兵”，蒲吟君深知行业存在的痛点，在她的带领下，团队积极探索改进，显著提升了物业管理水平，营造出安居乐业、团结和谐的社区氛围。

“快捷服务、安全保障、整洁环境，是我们始终坚守的服务宗旨。我要用真诚之心为业主办实事，赢得他们的支持与信任。”蒲吟君说。在队伍建设方面，蒲吟君积极创新，多次组织开展培训、读书会、述职会、服务心得交流会、岗位技能大赛、服务处业务标兵考核，以及“我们在一起”主题团队活动，全方位树立员工的岗位自信，增强团队凝聚力，充分激发团队协作精神。

在同事眼中，蒲吟君既是雷厉风行的管理者，更是值得信赖的“知心姐姐”。她主动分享接待业主的实用技巧，当同事遇到棘手的投诉难题时，她手把手指导沟通话术；同事因家庭困难情绪低落，她耐心倾听、暖心开解。“团队的力量远大于个人”是她的口头禅，她鼓励同事积极分享工作心得，将“一人之智”凝聚成推动团队进步的“众人之力”。

多年来，蒲吟君所负责的小区持续开展“一米阳光”“爱家”党员志愿服务队活动及“雷锋日”志愿服务活动。从安装充电桩、为冬季单元门把手缝制防护套，到雨雪天铺设

防滑垫、及时清扫积雪；从重大节日精心装点小区，到根据不同群体、开展迎春棋友赛、“三八”国际妇女节送玫瑰、中秋慰问高龄孤寡老人、春节前送对联与提供磨刀磨剪子服务，再到举办“文明在阅海·随手拍”摄影大赛、“我爱我家，亲子植树”“变废为宝，手绘轮胎”“以物易物，爱心物品交换站”等文明城市创建主题活动，丰富的社区文化活动不仅充实了居民生活，增进了邻里情谊，更提升了物业服务水平与业主满意度。

蒲吟君还积极投身银川市物业协会工作，多次担任物业项目招投标评委，参与“美好家园”和“示范项目”专家评审，参与编写《住宅小区秩序环境人员配置指导意见讨论稿》，修订《银川市住宅专项维修资金管理暂行办法(修订稿)》及《住宅小区300问题案例分析》，协助银川市物业协会调研收集会员单位难点问题，积极参与法律宣传进基层活动。

在平凡的物业服务岗位上，蒲吟君以全心全意为群众服务的理念、耐心细致的工作作风、持之以恒的奉献精神，赢得了业主的广泛认可。“物业服务没有终点，只有不断超越的起点。”这句座右铭，正是她对物业行业最深情的告白，也是她持续前行的动力源泉。

用枸杞编织富民梦想

——记贺兰县政协常委，百瑞源枸杞股份有限公司副总经理郝万亮

本报记者 张红霞 文/图

“好枸杞可以贵一点”，这句让百瑞源家喻户晓的广告词，不仅是对消费者的承诺，也是对上游种植农户的承诺。贺兰县政协常委，百瑞源枸杞股份有限公司副总经理郝万亮，从事枸杞行业二十载，从深受触动到饱含热爱，他带领团队以产品创新与实践引领新技术、新工艺应用，探索枸杞行业现代化开发、生产、销售的管理模式，促进枸杞产品提质增效，带动3000余户农户种植枸杞，解决就业1万余人，实现了农业增效、农民增收、农村增绿的“三增”升级，展现了企业家委员的担当。



郝万亮在枸杞基地调研。

守住枸杞的“鲜” 传好宁夏的“根”

枸杞在中国有4000多年的历史，宁夏的枸杞人工种植就有600多年的历史，枸杞产业凝聚了宁夏人的情怀和感情。郝万亮见证了百瑞源从无到有、从小到大、从弱到强，乃至枸杞行业领军品牌的蝶变。

枸杞是宁夏的“红色名片”和“金字招牌”，具有药食同源价值，但由于传统的种植、加工、售卖、食用方式，使得枸杞越来越边缘化，枸杞行业也随之面临着低质低价的恶性竞争。郝万亮敏锐地捕捉到，必须要打破常规给枸杞“锁鲜”。

为了重塑枸杞价值，他针对瓶颈问题，带领工作团队在产品研发上攻关用力，重金自建4条智能化锁鲜枸杞和枸杞原浆生产线，与中国农业大学合作，9位专家历时6年时间，打破传统枸杞工艺，完整保留枸杞鲜果表层2.8微米天然蜡质保护膜，第一时间锁住鲜果营养，成功开创锁鲜枸杞高端新品，开启了宁夏枸杞新吃法——鲜嚼。

“百瑞源除了卖产品外，卖

的是什么？卖的是文化？卖的是诗和远方？”面对顾客的询问，郝万亮的心灵被深深触动。怎样才能让大家提到枸杞就能想到宁夏？有了过硬的产品做支撑，郝万亮时刻不敢忘宁夏枸杞的根，把文化作为载体，让更多人了解枸杞溯源。郝万亮说，宁夏枸杞享誉全国，凭的不就是正宗的原产地和悠久的历史吗？为了让更多人近距离体验宁夏枸杞，2022年，百瑞源在贺兰山枸杞种植基地兴建百瑞源股红子熟枸杞庄园，以枸杞文化为主题元素，打造集枸杞艺术、枸杞养生美食、枸杞养生茶饮于一体的新型文化旅游服务项目，为宁夏枸杞一二三产业融合打造了示范窗口。

从超市货架角落到跻身首排“C位”，从土特产到养生“新贵”，从单一干果到高附加值“网红”产品，这不仅仅是百瑞源枸杞多年持续“重塑人们对枸杞的想象”，也见证着宁夏枸杞产业创新探索的历程。

授人以渔 用善心善举温暖一方人

枸杞产业是劳动力高度密集型产业，更是一个富民产业，带动家乡农民致富不仅是企业的责任，更是郝万亮心底的执念。

郝万亮说，以前果农们分散种植，缺乏技术指导，收成不稳定，即使丰收也常因销售渠道单一而陷入价格低谷。为改变这一局面，他带领团队挨家挨户走访，向农户讲解标准化种植的好处，承诺保底收购价格。起初，不少农户心存疑虑，但郝万亮没有放弃，他在村里办起种植技术培训班，邀请专家“手把手”教果农科学修剪、施肥、防治病虫害，为农户提供优质枸杞种苗，探索的“企业+合作社+农户”发展模式让农户们的腰包越来越鼓。

随着合作农户越来越多，百瑞源的种植规模也不断扩大。如今，百瑞源三万亩有机枸杞种植基地带动周边农户3000余户，解决就业1万余人，人均年劳务收入2.5万元，帮助基地周边农户就近就业。除了种植环节，郝万亮还将富民链条延伸到加工领域。百瑞源的枸杞加工车间里，从筛选、清洗、烘干到包装，每道工序都需要大量人力。企业优先吸纳周边村镇的剩余劳动力，为他们提供技能培训，让农民变身产业工人。曾经靠天吃饭的农民，如今有了稳定的工资收入

和医疗保险，生活质量得到极大提升。

在郝万亮看来，企业发展与农户致富是共生共赢的关系。百瑞源的成长，离不开家乡土地的滋养和农户们的辛勤付出；而企业发展壮大后，更要反哺社会，让农民共享产业发展成果。近年来，百瑞源通过捐资助学、捐款捐物、项目帮扶、志愿服务、就业帮扶、产业帮扶等方式助力乡村振兴，社会公益事业累计投入超过1000万元。创建“学雷锋服务站”100余家，发挥各岗位党员、工会委员在团队中的先锋模范作用，带动职工不间断开展关爱公益献血、空巢老人、残疾儿童等志愿服务活动。

从创业时的艰辛探索，到如今成为行业领军企业，郝万亮始终坚守着让家乡农民过上好日子的初心。他用实际行动证明，劳动密集型的枸杞产业，不仅能创造巨大的经济价值，更能为改变万千农户命运的希望产业。

“做人做事，难得的是坚持，做企业是如此，成为政协委员亦是如此。作为一名政协委员、一名企业家，我将继续做好宁夏枸杞，让小小枸杞幸福千万家，更要立足自身优势，履行委员职责，努力倾听百姓心声，办好民生实事，展现政协委员的责任和担当。”郝万亮说。

让法律援助更有温度

——记吴忠市、青铜峡市两级政协委员，青铜峡市法律援助中心主任龚成

本报记者 马敏 文/图

在青铜峡市，有一位法律工作者，十年如一日，用专业与温情为弱势群体撑起一片法治的晴空。他就是吴忠市、青铜峡市两级政协委员，青铜峡市法律援助中心主任龚成。自2013年5月踏上法律援助岗位以来，他始终秉持“让法律阳光温暖每一个角落”的信念，在平凡的岗位上书写着不平凡的故事。

从“一间办公室”到“半小时服务圈”铸就法援基石

初到青铜峡市法律援助中心时，龚成面对的是一间不足50平方米的办公室和少量的咨询群众。他敏锐地认识到：要让法律援助真正发挥作用，必须建立完善的服务体系。

“法律援助大厅是群众维权首站，应该是希望的灯塔，要让公平正义的光芒自踏入大厅的那一刻便暖人心扉、予人力量。”在龚成的努力下，青铜峡市法律援助中心最终建成了300平方米的标准化服务大厅，从等候区的舒适座椅到私密谈话室的隔音设计，从无障碍通道到老年人专座，每一个细节都凝聚着

他的心血。更令人称道的是，他倡导创新打造的“半小时法律援助服务圈”，让群众在家门口就能获得专业帮助。依托司法所、妇联、法院、驻地部队等建成22个法律援助工作站，基本形成政府主导、社会参与、横向到边、纵向到底的法律援助组织网络，采取窗口化、综合性、“一站式”服务模式，方便群众获得法律援助服务。

如今，22个法律援助工作站如星辰般散布在城乡各处，真正实现了“法律援助就在身边”的承诺。

从“坐等上门”到“主动服务”传递法治温度

在龚成看来，法律援助不仅是法律问题，更是民生工程。他带领团队创新服务模式，让冰冷的法律条文有了人性的温度。

一张笑脸相迎、一杯热茶暖心、一次耐心倾听、一套解决方案，他在青铜峡市法律援助中心首创“四个一”服务标准，提升群众的满意度。对于行动不便的困难群众，龚成更是开创了“上门服务”模式。年过七旬的周佃礼就是受益者之一。交通事故导致他十级伤残，正当全家一筹莫展时，龚成带着团队主动上门，帮老人争取到了应有的赔偿。

近3年来，他带领团队办理法律援助案件1800余件，为受援人挽回经济损失超过2600万元。“要让数据多跑路，群众少跑

腿。”在信息化浪潮中，龚成抓住了科技赋能的机遇，积极争取专项资金56万余元，购置公共法律服务自助柜员机12台、公共法律服务可视化桌面机110部，搭建起智能法律援助服务平台，群众可以通过自助柜员机、自助终端机等自助设备自助办理法律援助申请、案件受理、案件跟踪、案件回访、案件评价等事宜，让法律援助更加人性化、援助效率更高。

龚成创新建立“一案一评查”制度，通过电话回访、实地走访、庭审旁听等方式，确保每起案件都经得起检验。正是这种精益求精的态度，让青铜峡市法律援助案件质量连续多年位居全区前列。



龚成(左二)带领团队成员上门为困难群众提供法律咨询。

从“法律人”到“贴心人”坚守初心使命

10年耕耘，龚成收获了无数感谢，也面临着各种挑战。有人问他为什么能坚持这么久，他的回答很简单：“看到困难群众眼中的泪光变成笑容，一切都值得。”

龚成积极参与以“法援惠民·关爱特殊群体”“法律援助惠民·扶贫奔小康”等为主题的各种法治宣传公益活动，将留守儿童、空巢老人、残疾人、妇女等作为普法宣传重点对象，细心询问他们需要帮助解决的困难，引导他们知法、懂法，学会运用法律的武器维护自身的合法权益。近年来，在他的带领下，青铜峡市法律援助中心先后组织举办法律知识讲座、法律援助专题培训班，通过摆放展板、印发宣传资料等形式，开展法律援助宣传活动60余场次，真正做到法律援助宣传进机关、进企业、进村(居)、进部队、进网络、进手机。

2021年10月，一场交通事故造成李某某受伤、电动车及车上货物受损，李某某母亲也在其住院期间不幸去世，但就赔偿问题双方一直

协商未果。2022年李某某向青铜峡市法律援助中心求助。龚成指派经验丰富的律师办理此案，对其进行积极引导，代拟民事起诉状，将被告李某某、保险公司作为共同被告告诉青铜峡市人民法院。后来，该案经法院开庭审理及多次调解，双方当事人自愿达成调解协议：被告赔偿李某某医疗费、误工费、伤残赔偿金等经济损失共11万元。李某某拿到了应得的赔偿款。

2022年4月，瞿靖镇毛桥村村民周某某因交通事故导致身体十级伤残，丧失劳动能力，而他家庭经济困难，对于后续赔偿事宜处理有心无力。正当一筹莫展之时，龚成带领青铜峡市法律援助中心工作人员上门解决了他们的赔偿纠纷。

“法律援助工作永远在路上。”从体系建设到服务创新，从科技赋能到质量提升，龚成用十年坚守诠释了一名法律工作者的使命担当。面对未来，龚成充满期待，希望汇聚更多力量，让法治阳光照亮更多需要帮助的角色。