

最美是初心

——记上海师范大学后勤实业中心副主任张红英

从上世纪90年代开始，她便将脚步扎根在学生公寓的土地之上。几经辗转，她从初出茅庐的“张老师”变成了老成持重的“张阿姨”。作为阿姨，她念念不忘的，是嘘寒问暖的似水柔情。作为老师，她刻骨铭心的，是教书育人的责任担当。她将大好盛年奉献给学生公寓。寸土之地，踏尽万里。让人动容的，何止二十载的光阴。

光阴里，让初衷定格往昔

1992年，一个芳华正茂的年轻女孩常常不分昼夜地穿梭在师大校园简易的学生宿舍里。作为一名普通辅导员，学生公寓是张红英“梦开始的地方”。可谁也没有想到的是，光阴变迁，芳华易老，时光走到2016年，“女孩”的脚步依然留在原地。

从事教育工作开始，张红英就与公寓管理结下了不解之缘。她亲身经历了校内公寓管理模式的多次变革，也曾大刀阔斧地成功开展公寓管理模式改革。从参与者、到管理者、到主导者，几易其岗，唯一不变的，是她深入一线的脚步与20多年前的那颗初心。

作为领导干部，张红英深知自身行为所起到的表率作用。她总是严格要求自己深入基层，走在一线。两校区71幢宿舍楼，每一间寝室都留下过她的足迹。每幢学生宿舍的床位数据，她总是了如指掌，每间寝室有过什么特殊情况，她也都一清二楚。工作中，张红英永远都是第一个冲锋、最后一个离开的那个人。学生宿舍发生火灾，她会毫不犹豫地拿起灭火器直冲寝室，丝毫没有顾及到自身的安危；学生情绪出现波动，对宿管工作提出意见，她都会善解人意地亲自与学生交流协调；台风来袭和极寒天气，她卷起裤脚，和男同志们一起战斗在抗灾的第一线；寒暑假和节假日，她总是让员工多休息，自己留校值守，从来没有度过一个完整的假期；新生入学、毕业生离校、搬迁调整，每一个床位信息都经过她的悉数核对；由宿管中心发出的每一份通知、每一张海报、每一项数据、每一条信息她都要过目和审核，连一个标点符号都不能出错……正是这份对工作的投入，对细节的追求，带来了学生的满意，而这背后，正是她对公寓工作全心全情的投入。

张红英还是一个地道的“热心肠”，特别是自2014年担任后勤工会主席以来，她更是时刻把职工利益放在首位，每一位后勤员工的冷暖都牵动着她的心。虽然对待工作的要求高，但是私下里员工却并不畏惧她，因为她乐于与员工交流，员工也把她当作知心朋友，愿意和她聊天拉拉家常，说说真心话。说到高兴事，她笑得比自己的事还开心；碰到烦心事，她跟着出主意想办法；遇到伤心事，她陪着一块掉眼泪。正是这份真诚和率性，为她赢得了无数员工的信赖，大家都说，跟着张总干，踏实，肯定能干成！

逆境中，让责任成为担当

2010年初，受学校公寓管理体制改革的改革影响，张红英离开了奋战多年的学工体系，赴后勤实业中心担任副总经理。在这个由大量基层员工组成的服务队伍中，学生口中的“张老师”逐渐成为了“张阿姨”。但“阿姨”却从未忘却肩膀上教书育人的重责。张红英认为，作为学生思想政治教育的重要阵地，无微不至地嘘寒问暖，并不是公寓管理工作的全部。要改革、要创新，是她此时全部的心思。

2010年11月，张红英在“餐饮‘六T’实务”的基础上，在上海市率先提出“学生宿舍管理‘六T’实务”工作理念，在进一步明确工作流程、细化工作要求的基础上，不断完善管理、服务和教育工作，走出了一条具有师大特色的学生公寓管理道路。

路漫漫兮，物力维艰。不为人知的，是光彩背后的艰难。由于“六T”实务管理模式与传统的后勤经验型管理模式截然不同，理念提出之初，受到了不少员工的不理解。为了让文

化水平不高的员工理解“六 T”，她坚持带岗示范，手把手地指导大家开展工作。适值女儿高中学习的紧张阶段，她却顾不上回家为女儿做一顿可口的晚餐。多少个夜晚，她都在园区紧张地忙碌着，了解一线员工的工作状态，查看园区设施设备运行情况，布控园区安全保卫工作，掌握学生的作息规律，直到园区内的宿舍一一熄灭灯光，她才拖着疲惫的身体返回休息。

员工不理解，她就与员工一个个地谈心谈话，讲明意图做通工作；学生有意见，她就与学生一次次地座谈，倾听建议虚心改进。2013年9月的一天，有学生在网上投诉，晚上寝室断电报修，但当班保安以各种借口不管，并不肯填写报修单。投诉的时间是上午10点43分。当天中午，她就找到了同学核实情况，到了下午3点18分，这名保安已经向学生道歉，并接受记过处分，写下书面检查。雷厉风行的作风为她竖起了良好口碑，敢于担当的勇气也让员工对她心服口服。

立令状，让口号成为行动

2010年7月，上海师范大学派出8200多名学生参加世博志愿服务工作。上师大世博志愿者的人数最多，服务时间最长，服务领域最广，接待游客数量最多，服务时段天气最炎热。这五个“最”给学校的后勤工作提出高要求：要以最优的服务做好世博志愿者的后勤保障。这五个“最”，也成为了张红英立下的一张军令状，按要求完成任务，是她唯一的选择。

作为公寓管理的领头人，张红英带头“戴徽”上阵，带领广大党员干部充当“攻坚连”24小时坚守岗位，“24时”成为中心的关键词。宿管中心实行24小时立岗制；寝室24小时供水供电，开放开水炉；维修组24小时全程值班服务，主动地逐个宿舍检查维修，即报即修。针对实际情况，她还推出了宿管的“贴心服务”，在世博志愿者宿舍楼配备洗衣机、烘干机、电扇、饮水机、医药箱、爱心伞等；值班室每天供应饮用水与大麦茶，备有风油精、花露水；宿舍周围的绿化隔天进行打药驱蚊，保障世博志愿者的住宿环境。

七八月的上海酷暑难当，但是部分志愿者的寝室却没有安装空调，高温难耐。她想出了一个降温的“笨”办法——人工搬运冰块放置在寝室。于是，她又成为“运输连”的一员，在四十多度的“桑拿”天里，她和男同事们一起，踏过一级级的楼梯，将一块块带着凉意的冰块放置在冰框内，为寝室降温。在“小白菜”服务的四十余天时间里，她和同事们每天都要搬运近一吨的冰块放置到寝室。那些天，她身上的衣服湿了又干，干了又湿，说不清有几次中暑不适，腰背疼痛，可她却一次也没有落下过这个特殊的工作，用坚强的毅力战胜了史无前例的高温，用无私的奉献成就了服务工作的圆满成功。

对学生付出的爱，也赢得了学生的认可，在食堂、宿舍的留言板以及校园BBS上，到处都可以看到同学们的赞誉和感谢。《东方早报》、《文汇报》、《新民晚报》、《解放日报》和东方网、上海基层党建网、新华网、世博网等20多家媒体纷纷报道上海师大后勤为世博保障服务做出的突出贡献。后勤实业中心党总支被中共上海市委评为“世博先锋行动五好基层党组织”，后勤实业中心被学校评为“世博志愿者工作优秀组织奖”，后勤宿舍管理团队被授予“百个优秀世博服务团队”。

做事业，让热爱成为大爱

如果说，是对工作的热爱让张红英在公寓管理的岗位上日复一日的甘心风险，那么促使她高瞻远瞩，使学校公寓管理工作成为行业引领的，就是她对事业的大爱。热爱无声，大爱无垠。天南地北，她奔走无怨。

在张红英的带动下，上海师范大学“六 T”管理模式从无到有，推动了学校公寓管理服务水平的提升。在她的领导下，学生公寓管理中心获得全国公寓管理示范单位、上海市公寓管理“十大亮点”等多项荣誉。她多次代表上海高校，在全国各类会议上介绍“六 T”公寓

管理的先进做法，接待全国诸多高校同仁来校参观，并多次受邀赴兄弟高校介绍管理经验。难得可贵的是，不论发言还是交流，她从无保留，悉心传教。

2015 年，她正式赴上海市学校后勤协会公寓物业管理专业委员会担任副主任、秘书长职务。工作期间，她结合“六 T”的实践，参与编写了全国高校第一部《高等学校学生公寓管理服务规范》，并在 2013 年颁布实行。在此基础上，她还参与制定了《上海高校学生公寓“六 T”实务现场管理实施标准》。目前，这一标准已经在上海高校全面实施。在第一轮的申报创建工作中，全市共创建五星级示范公寓 21 个，四星级达标公寓 58 个，三星级达标公寓 11 个。她用信心打造了上海高校公寓物业管理的规范化基础，小公寓，大规范，促服务，深育人，展示了上海公寓人的感人风采。

20 多年公寓路上，光阴轮回。她成为了学生眼中的“阿姨老师”，成为了后勤队伍里的“英勇木兰”，成为了上海高校公寓管理的“资深专家”。她把最美的一切都送给了她的学生、她的员工、她的园区、她的校园，留下的是一个女子的青春年华与对教育事业的浓浓牵挂。

