**情系清华莘莘学子 亲情服务拳拳真心**

—— “感动公寓”人物评选清华大学尚杰情况介绍

尚杰，女，汉族，1982年生人，本科，于2007年5月进入清华大学物业管理中心工作，目前在紫荆博士生公寓16号楼担任楼长。近十年的时间里，她将全部精力投入到工作中，面对困难勇于迎接挑战敢于担当。她热爱本职岗位，以公寓为家全心投入亲情服务学生，连续两年被同学评为“我最喜爱的公寓工作人员”。在公寓工作中，同学的事无小事，她经常主动加班为同学解决难题，从不计较个人得失。她还利用业余时间完成本科学习，用知识武装自己，将所学应用到本职工作中，成为同学的“知心姐姐”。她有坚定的理想信念、积极要求进步，成为入党积极分子，时刻发挥先锋模范作用。尚杰在楼长这一平凡的岗位上发光发热，也将自己的工作经验毫无保留地分享给同事，带动他人共同进步，深受同学和同事的好评。

1. **爱岗如家十年如一日，亲情服务学生受欢迎**

公寓是学生的第二个“家”，也是尚杰的第二个“家”，她逐渐养成了一个习惯，就是每天提前1小时到岗，十年如一日，梳理一天要为学生做的工作，时刻把学生记在心上。北京的冬天较为寒冷，在暖气试供暖期间，暖气温度经常出现不稳定的情况，需要多次放气。为保证楼内供暖，她下班后主动走访学生宿舍，关心学生冷暖，遇到问题她仔细记录，马上联系师傅第一时间进行维修。就这样，楼里的暖气很快进入正常运行。很多同学为尚杰楼长点赞，冬日的寒风带不走紫荆16号楼的温暖，更带不走她亲情服务的热情。

在岁月的长河中十年不过是弹指一挥间，但她却将自己宝贵青春奉献给了楼长这一平凡的岗位。十年间，她还经常利用休息时间走访关心同学。每当她遇到需要帮助的同学，总会伸出援助之手，帮同学度过难关，同学们都亲切地称她为“知心大姐姐”。在2014年1月的一天，尚杰接到楼内一名同学的电话，在与同学的对话中得知该名学生腹部不明原因的剧烈疼痛。她第一时间赶到同学的宿舍，驾车送同学到校医院急诊室就诊，帮助同学办理所有手续，并陪伴同学做完所有检查，直至同学的朋友前来陪护。看到同学有所恢复，和同学朋友交待完注意事项后才放心离开。同学身体恢复后，向尚杰和其他帮助她的人表达了最诚挚的谢意，同学说她被确诊为急性肠胃炎，其中一项血液检查指标非常高，病情比较严重。如果不是楼长及时将她送到医院，她也不会得到及时的救治，在她感到难受的一瞬间，首先想到的是楼长的电话。这样的信任不是一朝一夕就能建立起来的，尚杰坚信对同学的关心体现在每一件小事上，体现在认真的工作中，更体现在日复一日的坚持。她通过自己的努力与奉献，渐渐赢得了楼内同学的赞誉与信任，感动着每一位生活在楼内的同学们！

1. **积极参与课题研究，带动团队整体进步**

学生满意度测评是清华大学物业管理中心对公寓工作人员工作进行综合考察的一项重要指标，能较为客观全面地反映楼宇的整体情况。在尚杰坚持不懈的努力下，楼内的满意度成绩逐年上升，从2012年89.2上升到2015年92.42，始终在各公寓楼中名列前茅。为促进四栋紫荆研究生公寓的整体进步，她在开展本楼工作的同时，积极分享工作经验，真诚帮助其他楼。学生经常在紫荆研究生公寓门前的斜坡上违规停放车辆，屡禁不止。遇到难题尚杰积极参加自行车治理课题，并在研究小组中担任组长。她首先以自己所在楼宇进行试点，给违规停放的自行车贴提示单，用大铁链将违规停放的自行车锁在某片区域。当车主无法正常使用自行车时只能向楼长求助，她先向学生说明自行车停放的注意事项，并向其强调违规违纪的惩罚规定。如此一来，只一周就基本上解决了公寓门前违规停放自行车的问题。取得成效后，她主动将经验分享给其他同事，共同解决问题。目前，紫荆研究生公寓的自行车停放井然有序。尚杰总是能够从全局出发，发挥整体意识，分享好的工作经验，促进团队共同进步。

1. **立足学生需求，创新开展文化活动**

除了做好楼内的基础服务工作，尚杰还勇于创新，根据学生需求，在宿舍楼内开展多项文化活动，增加学生对公寓这个大家庭的归属感。她了解到楼里很多女孩为找男朋友的事苦恼，为了在男女研究生之间搭建交流平台，鼓励他们互动和交往，她提议并组织了“清博缘”联谊活动。2013年第一届“清博缘”联谊活动迎来242人报名参加，到了2015年第三届，有近300人报名参加。每次现场气氛都十分热烈，充满欢声笑语。活动结束后，不少未能参加的同学都表示自己想迫切参与。据不完全统计，“清博缘”活动举办3年来，现场共有30余对同学成功牵手，有5对的情侣携手走入了婚姻的殿堂。不少学生家长得知后，主动联系尚杰询问活动详情，甚至包括学校里的老师，希望自己在清华读研的孩子参加活动。因此“清博缘”活动也被学生称为“清华园里的非诚勿扰”。正是尚杰的细致观察与体贴入微，才让“清博缘”交友活动在紫荆社区博士生心中激荡起层层的涟漪，她的热情感动了每一位现场的学生与工作人员。

尚杰不仅仅是清华园里的“红娘”，还是学生们的“大管家”。她发现楼内很多同学整日忙于学业和科研，无暇购买生活中一些实用的物品。她收集了毕业生留下和楼内同学捐赠的近百件二手商品，开展“小窝二手淘宝不要钱”免费赠送活动。物品包括墨水、毛笔、储物架、球拍、摄像头、电脑散热器、台灯、吉他等。活动中，有同学告诉她，自己一直希望有一把吉他，但价格太贵没舍得买，这次活动圆了自己的梦想。她就是在这样的活动中将点滴之爱融入学生心中。

此外，尚杰还发挥个人绘画特长，促进公寓工作、增强影响力，以防盗、防诈骗等内容为主题绘制了一系列安全知识宣传漫画，深受同学喜爱。同时被北京市教委后勤处选作北京高校迎新宣传漫画，在北京高校张贴宣传。由于工作出色，她先后被评为“清华大学物业管理中心先进个人和“职工标兵”，还被评为2014年清华大学“后勤服务标兵”。但最让她珍惜的是自活动举办以来连续两年被同学选为我“最喜爱的公寓管理员”！

1. **开展“体验式”教育，践行服务育人**

安全问题关系到学校里的每一位师生员工，因此清华大学将每年三月定为“安全月”。每年三月各公寓组织多种形式的安全教育和宣传工作，培训大三本科生以及某一级研究生。安全教育参与率已接近100%，保证每一位同学都会使用灭火器、掌握疏散逃生技巧、掌握公寓违规违纪等方面的规定等。

相比本科生，博士生科研任务重、年龄大，博士生没时间或没兴趣参加培训。为了培训效果，尚杰积极筹划，广泛宣传，她录制了培训视频在楼内LED屏循环播放，还在大厅设置了 “安全培训体验通道”，让同学走一道既能亲身体验学习安全知识、强化记忆，一天参加安全培训体验的同学最多时有400余人。安全培训体验通道能让同学们亲身体验发生突发情况时，如何疏散逃生。安全培训体验通道内设置培训环节，为同学们详细讲解安全知识。通过展示真实的火灾案例，让同学真切地感受到一个个悲惨的故事，“不要让这样的惨剧发生”、“不要让我的家人这样悲痛”、“不要让悔恨改变我们的人生”，这些话语烙印在每位同学的心中，时刻提醒自己安全的重要性。培训结束后同学都表示培训非常生动，鲜活的案例十分震撼，这些案例能让她们更快、更好地记住培训内容。这种体验式的教育形式得到了众多同学的称赞。尚杰的付出都铭刻在每一位同学的心中，也感动着她们，同学说：“楼长，为了给我们进行安全培训，真是费心了”！“楼长是我们知心可爱的大姐姐，要一直在16号楼啊”！她的付出赢得了同学们的喜爱和信任，这些支持的力量也鼓励着她在今后的工作中全心投入、诲人不倦。

以上只是尚杰同志十年楼长的剪影体现。她用积极向上的工作态度、以公寓为家的工作热情、对学生像亲人朋友般的真挚感情感染和影响着楼内的每名同学，也感动和鼓舞着公寓工作战线的每一个人！