



奖章背后的故事

“今年，是我在窗口工作的第9个年头。”在密云县政务服务中心，记者见到了刚刚整理完厚厚一摞文件的崔雪斌，她告诉记者，他们的窗口主要受理县域范围内所有设立税务登记、变更税务登记的业务，每天办理的业务都高达100多笔。每次见她，她总是乐呵呵的。她常说：“保持微笑服务，是窗口服务的基本素质之一。”1967年出生的她，今年已经48岁了，但依然坚持在一线窗口服务，多年来，她正是凭借着“真心、热心、细心、耐心”的四心服务和微笑服务赢得了广大纳税人的好口碑。

坚持“四心”服务 微笑面对每一位纳税人

6个窗口，8名职工，崔雪斌他们每天要接待无数前来咨询或办理业务的纳税人。“窗口服务，什么样的人可能会遇到。”崔雪斌说，他们既得到过理解，也遭遇过误解，既曾受过委屈，也曾体会到欣慰。但他们始终坚持“真心、热心、细心、耐心”的四心服务，用惠心服务感染纳税人。

记得有一次，一名纳税人因提供资料不全不能办理业务，虽然窗口工作人员已经非常耐心地向其解释清楚了，但这个纳税人只想当时办理，不想回去补充资料，于是，就用不堪的语言辱骂工作人员，还对着崔雪斌大发脾气。

“我和其他同事看她情绪完全失控了，也很无奈，于是给她倒了杯水，继续耐心解释和劝导。”崔雪斌回忆，当时那名纳税人还称自己有心脏病，现在不办理业务就有可能发病，并随即趴在柜台上，拒绝一切帮助。

当时已经是中午休息时间了，为了保证下午正常工作，崔雪斌让其他同事先去吃午饭，她和保安留下来劝导那名纳税人。过了好久，纳税人终于抬起了头对她说了句，“大姐，您的态度真好。”然后面露愧疚地离开了。

- 面对情绪失控的办事人 她总是耐心劝导
- 为方便纳税人及速手续 她时常加班加点
- 她就是北京市先进工作者、密云地方税务局第一税务所党支部书记、副所长——

崔雪斌：“四心”服务赢得好口碑

□本报记者 王路曼 文/摄



“当时听到那句话，我的心情很复杂。”崔雪斌苦笑着说，“遇到这样的纳税人没办法，我们所做的业务工作是要按照流程规定办理的，对于不理解的纳税人，则更需要多加耐心解释。”

面对那些委屈和无奈，崔雪斌和身边的同事坚持“四心服务”，树立起了地税窗口服务的优质形象，用他们的热情和真诚博得了纳税人的认可和信任。

实施“网上税务登记” 减少纳税人排队时间

6个服务窗口服务涵盖全县纳税人，业务量大一直是个难题，为了提升服务质量和效率，崔雪斌带领同事们创新服务手

段，优化服务提升质效。其中由纳税人手工填写税务登记表改为由窗口工作人员机打税务登记表的方式，就极大的减少了窗口拥堵情况。

在密云，农村个体户和各类专业合作社前来办理税务登记业务的较多，自己填写税务登记表经常出现错别字、涂改等现象，业务办理的效率非常低。“经常是工作人员解释得口干舌燥，办税人员也填的满头大汗，但税务登记表还是填错了。”崔雪斌说，面对这一情况，她申请转变工作方式，用工作人员机打税务登记表代替纳税人手工填写，这样一来，不仅提高了工作效率，减少了窗口拥堵，更得到了纳税人的一致好评。

除此之外，针对老年人和残疾人的特殊情况，窗口开辟绿色通道，实行优先办理。

今年四月，崔雪斌提出的“网上税务登记”开始实施。这是建议有条件的纳税人，通过网上登记的方式，自己在网上录入税务登记信息，减少纳税人现场排队等待的时间。

为了进一步推广网上税务登记，崔雪斌还开辟了“网上税务登记”专用通道，让已经在网上录入好信息的纳税人在专用通道窗口办理，以便节省时间，提高效率。

“这些工作方法是在我们日常工作中总结和创新出来的，目的就是为了更好地为纳税人服务。”崔雪斌说，地税税务登记窗口是地税局与纳税人的第一接触点，也是纳税人描绘地税，甚至是密云县形象的第一笔，她说他们的言行尤为重要。

方便客户办理业务 雪天等到晚八点才下班

采访过程中，崔雪斌总是不停的喝水，但些许沙哑的嗓音还是掩盖不了她常年进行窗口服务而得的咽炎。崔雪斌笑着对记者说，“如果不是您来采访，我都没有时间喝这么多水。”抬头望望外面的服务窗口，每个窗口外都排着长队。

每天，崔雪斌要把所有工作做完了，才最后一个离开。而窗口服务加班加点也是常有的事儿，崔雪斌也早已习以为常。

就在今年春节前夕的一天下午四点多，一名纳税人匆匆来到窗口，非常着急地对崔雪斌说，“大姐，我要变更税务登记。”崔雪斌告知他该项业务所需要的所有资料，并请他在窗口排队等候办理，可是那名纳税人没有放松下来，而是非常焦急地解释，

“我们是一家中外合资股份制企业，明天就要上市了，您这边的资料现在正在北京市里办理呢，我担心等那边办完了，再过来，您这就下班了。”

纳税人询问崔雪斌，能不能先把税务登记证进行变更，以后再补充材料。看着纳税人急得满头大汗，崔雪斌忙解释，“您的情况我非常理解，但资料不全，我们不能给您办理业务。”为了能够解决纳税人的实际问题，她对纳税人说，“但您也别着急，我们今天晚点儿下班，等您把市里的手续办完拿回来，再给您办理。”

这话一出，焦急的纳税人脸上才露出了些许笑容。

临近晚上8点，那家公司的人才把资料送到服务中心，等业务办理完了，崔雪斌把新的税务登记证递给纳税人，纳税人激动的拉着她的手，说了半天感谢的话。“看着他激动的样子，在这个寒冷的夜晚，我的心里也暖暖的。”崔雪斌说，当天还下着小雪，但为了能够解决纳税人的实际问题，这样的加班非常值得。

对话崔雪斌

记者：这么多年的窗口服务，您保持着什么样的心态？

崔雪斌：每天遇到的人都会不同，但始终不变的是我的心态。向阳而生的心态，始终让我充满积极和向上的力量。

记者：您如何看待您的荣誉？

崔雪斌：事实上，我们窗口的每一名干部、每一天，都在用自己的实际行动诠释着为纳税人服务的内涵，一份份税务登记表的辅导和录入，一张张税务登记证的打印，都凝聚着大家的汗水和辛苦，是大家热情服务，才换来纳税人对我们的一致好评。

■首都工会人



国家会议中心工会主席赵坚

刚上任就为职工建了个300平方米的“家”

□本报记者 周美玉/文 通讯员 郭雪松/摄

国家会议中心地处亚奥核心地区，在这寸土寸金的地方，竟然开辟出300平方米用作职工之家，就是因为这里有一位心系职工、一心为职工办实事的工会主席——2012年才调来的赵坚。

国家会议中心职工之家位于主体地下一层，设有职工书屋、健身区、棋牌区、妈咪屋、劳动争议调解室，集健身、娱乐、学习于一室。要说这职工之家的建成真是来之不易，“公司虽然总体面积很大，但多用来经营，要找一个给职工休闲娱乐的地方很难，为此还拆掉了一个自动扶

梯。”国家会议中心工会主席赵坚说。

国家会议中心有1400多名职工，以年轻人人居多，35岁以下职工人数就达77%。此前，职工工间休息时没有活动的地方，只能去外面闲逛。赵坚调入国家会议中心后，他细心地注意到职工休息时没有地方可去，下决心要建一个职工之家。在征得行政同意后，他开始满楼地转悠，要找一个合适的地方，想过在地下车库圈几个车位，也考虑过改建一个库房，但都因条件不允许放弃了。最后，他发现了现在职工之

家所处的地方，当时这里有一个自动扶梯，用于展会客流过大时疏导使用，已处于闲置状态。认准这个地方后，他立即与工程部联系，咨询扶梯是否能够拆除，当得到“可以”的答复时，他欣慰的笑了。经过多方努力，2013年职工之家正式向职工敞开了大门。

建设职工之家不能摆样子，工会工作就是要能够贴近企业、贴近职工。在建家之初，赵坚就把职工的需求作为出发点，多方征求意见，借鉴兄弟单位的好经验，在他的带领下，目前，这里

成了职工的乐土。职工书屋里2000多本书籍，有许多是应职工需求购入的；哺乳期的女职工在妈咪屋里解决了喂奶问题；摄影、登山、羽毛球、篮球等九大协会的成立，极大丰富了职工的文体生活。考虑到职工因所处岗位休息时段的不同，他又分别在两个较大的部门成立了职工小家。

国家会议中心职工之家已荣获北京市模范职工之家称号。

“从职工的需求出发为职工服务好、办实事、创新工作，是我们工会人必须做的。”赵坚说。