



工作中是领头雁 生活中是好大姐

——记延庆区地方税务局第一税务所所长、党支部书记刘文慧

□本报记者 马超



“妈妈，您今天还回不回来呀？已经9点了。”“再等一会儿，你自己先吃点东西，妈妈一会儿就下班了。”在不知道是孩子第几次的电话催促声中，她才注意到时间已经到了晚上9点钟。

这是延庆区地方税务局第一税务所所长、党支部书记刘文慧工作的一个缩影。作为全国三八红旗集体领头人、全国青年文明号带头人、北京市优秀党务工作者，工作中她是税务所里的“领头雁”，在税务战线上发挥着一名共产党员的带头作用；生活中她是一位知心大姐，记挂着每一个同事的大事小情。

落实税务征管改革

41岁的刘文慧，2006年入党，到地税工作已近二十年。

2014年初，在征管改革的关键时刻，党组任命她为延庆区地方税务局第一税务所所长，这一任命意味着将迎接申请事项全部进厅的巨大挑战。面对这么重大的改革压力，她毫不犹豫地服从了党的决定。

制定工作目标，细化工作职责，在人员不增加的情况下，服务事项由37项增加到132项，业务量翻倍增长，纳税人更高的服务需求和税务机关更严的工作要求，使许多人都望而却步，甚至有人劝她“找找领导换个地儿吧”，然而在责任与压力面前，她保持共产党员勇于担当、迎难而上的本色。

刘文慧采取“5+2”、“白+黑”的工作模式，带班值守服务厅，和窗口人员一起摸爬滚打，战斗在一线。早上第一个检查机器设备，中午最后一个去吃饭，下班最后一个离开，落实预约服务、延时服务、一次性告知等18项服务举措，最终确保了132个办税事项的顺利前移，为全局征管改革的顺利进行打下了坚实基础。

以身作则是她的工作原则。每年4月的大征期，办税服务厅每天几百个号的工作量，是平时

工作量的四五倍，络绎不绝的纳税人坐满了等待席。

“租房协议这么写能不能开发票？”“股权变更原值确定用这个银行单子行不行？”层出不穷的问题，千奇百怪的情况，税务干部时刻都是小跑状态，来回奔走在打印机和电脑之间。忙碌的身影中，瘦高的刘文慧很显眼，她站在导税接待区，不停地回答纳税人的各种问题，准确地分流办税业务，提前审核好办税人提供的资料，缩短每项业务的平均办理时间，同时，开通绿色通道窗口，让办理简单业务的纳税人可不必等号，通过绿色通道窗口快速办理，提高办事效率，节约纳税人的时间。

巧妙化解大厅危机

2017年新年伊始，人们还沉浸在喜庆的过年氛围中，但服务大厅的工作却已开始。新年的欢乐劲儿让每个人的脸上都带了喜气，但突然出现不和谐的声音。

“我就坐这了！怎么着！我就不办事，就要坐这，你能把我

怎么样！小屁孩，你还没我闺女大呢，敢指使我！”高八度的腔调夹杂着脏话响彻了整个服务大厅，原来是一个醉酒男子怼上年轻的小税务干部。在场的人都被这突如其来的火山爆发震愣了。醉酒男子还在嚣张地咆哮，语无伦次且刺耳无比，甚至开始拿出手机对着税务干部的脸狂拍，“我要给你传网上去，让所有人都认识你！你们领导呢？叫你们领导出来跟我说！”该男子满嘴的酒气，不停地喊着。一旁的小税务干部已吓傻，努力想跟男子解释清楚，然而冲动的男子根本听不进劝阻的声音。

就在这时，刘文慧挡在了税务干部前面。“什么情况？您有什么事跟我说，我就是她领导。”直面狂躁的男子，客气却不弱勢的回答，瘦弱的她却似城墙般保护了小税务干部。

醉酒闹事的男子则立马调转枪头，开始新一轮的攻击，而刘文慧却平和淡定地将其请进了调解室了解情况，解决问题。经过漫长的调解，最终醉酒男子笑面离开。

解决问题后的第一时间，刘文慧想到的却是小干部的情绪：“没事吧，不要往心里去，你做的没有问题，不要有心理压力。”贴心的宽慰，让吓傻的小干部缓解了紧张的情绪，卸下了心理负担，继续开始正常的工作。

及时解决同事的困难

办税服务大厅的马大姐是所里的业务骨干，又是年轻人的学习榜样。因为工作原因她经常顾不上家里，可老人生病、孩子上学样样都需要马大姐支撑，但是马大姐依然以工作为先，对于这些刘文慧看在眼里，记在心里，在马大姐顾不上时替她兼顾，在看见她有困难时帮她解决。

2016年1月，马大姐的公公患重病住进ICU，马大姐请假在医院陪护。刘文慧知道后，深夜赶到医院探望。因马大姐办理老人住院手续及交付押金，未能见到前来探望的刘文慧。刘文慧在问候了老人的病情，并传达了所里人对马大姐的关心后，从兜里掏出了3万元交给了马大姐的爱人：“这钱您先拿着，也甭推托。我知道住在这个病房费钱，不用着急，也不用担心钱，给老人治病要紧，需要用钱您随时跟我说。”刘文慧的“及时雨”，解决了马大姐的燃眉之急。

在平时工作中刘文慧对下属要求很是严格，虽然会让下属们觉得有压力，但是工作久了就会发现她的热心肠，年轻的税务干部会亲切地称呼她为“文慧姐”。

“家里有什么困难，自己有什么难处，一定要跟我说，跟所里的姐妹说，人多力量大，总能帮你解决问题。”这是刘文慧在跟干部们谈话时，时常挂在嘴边的一句话，她也切实身体力行地去帮助每一个成员。2016年过端午节时，所里的协税同事没有发放的福利，刘文慧就把自己的福利分给协税的同事。她心里记挂着每一个人，想让大家开开心心过节，让大家觉得自己都是集体的

一分子。

抛下小家顾大家

作为所长，又是党支部书记，刘文慧既要严格要求党员干部，又要关心普通干部。她常说：“孩子们来自五湖四海，父母不在身边，咱一定要照顾好。”

刘文慧常对所里年轻的入党积极分子说：“年轻人有朝气，多干多练多想多做，学会用正确的价值观看问题想事情！”“新来的干部交给你来带，不仅要教她学业务，更要教她严谨的工作作风，这是最重要的一门课！”每次新来大学生她都会这样语重心长地对负责传帮带的优秀党员叮嘱。

当她观察到干部情绪变化时就会主动说：“有什么委屈跟姐说说”。她经常在下班后找干部谈心，倾听姐妹们诉说心中的委屈，跟干部聊自己的想法。有一次，刘文慧为了解除干部心中的症结，帮助梳理情绪，全然忘记了时间。突然一个电话铃响起，她才猛然发现已经下班2个小时，而没有带钥匙的儿子，已经在风里站了近两个小时等待还没下班的妈妈。可当她高兴地看到干部放下了思想包袱，轻松的开始新一天的工作时，一切都值得。

在刘文慧的带领下，第一税务所先后涌现出雷锋标兵、道德模范、最美家庭、先锋窗口、优秀共产党员和岗位能手等众多先进人物，她本人曾7次被评为先进工作者。2013年到2015年间，涉税事项由38213件增加到52408件次，税费收入由0.12亿元增加到1.28亿元，增长了10倍，因此第一税务所连续6年被评为先进税务所，获得国家税务总局、中华全国妇女联合会、第29届奥林匹克运动会组织委员会、全国妇女“巾帼建功”活动领导小组联合授予“巾帼文明岗”荣誉称号，以及全国三八红旗集体、北京市三八红旗集体、北京市青年文明号等荣誉。

八方达延庆分公司982路乘务员何永平：

投身公益让更多孩子感受爱

认识一个人很容易，了解一个人也不难，八方达延庆分公司982路乘务员乘务员坚持行走在公益路上无怨无悔。

2006年，何永平来到八方达延庆分公司982路，工作一直兢兢业业。她服务热情、工作认真，不仅多次受到乘客的热线表扬，还收到很多乘客送来的锦旗。2015年，她光荣地加入了中国共产党，成为了一名共产党员。

她热心公益，是无偿献血、骨髓捐献的志愿者。“我看过一部电影《志愿者》，里面有一句台词：一个人的一辈子有70年，如果把1/70的时间拿出来做一件有意义的事情，那么人生将更加美好。”看完后，何永平特别感动，从此毅然加入公益，目标就

选在了365晨光宝贝之家。

无论是休息还是年休假，何永平都在晨光宝贝之家。她把这里的孩子当成了自己的孩子去爱护，给孩子传授知识、讲故事、缝补衣服等，让孩子们感受到了久违的母爱。晨光宝贝之家的陈梓豪得了白血病，被家里人抛弃了，何永平关心心疼他，只要有点时间，就会去陪他。不仅如此，何永平把自己的工资留一部分，剩下的都捐给了孩子。

在何永平的倡议下，分公司第十一车队联合滴滴义工协会，多次去晨光宝贝之家孤儿院，共同开展“青春你我同行 关爱孤儿成长”活动。在组织活动中，她都会提前想到孩子们缺点什么，需要带些什么，提前列出名

单，和大家一起商量。

在另一个启智活动点，何永平陪着那些智障的儿童聊天、做游戏，还给孩子们剪纸、画画，尽最大的能力给孩子们带去无限的欢乐。就在前几天，她和晨光宝贝之家的其他志愿者，征集到了许多东西，大小物件应有尽有，组织义卖活动，所得全部给了晨光宝贝之家的孩子。

作为一个公益组织，没有资金的注入，也没有对成员的回馈。她却默默地付出一切。时间、精力、物力、财力，更可贵的是家人的支持。她的付出与努力也得到了义工协会所有人的认可和肯定。她走到哪里就会把义工协会传播到哪里。她用灿烂的笑容感染别人，用真挚的话语感化别人，

□通讯员 李书芹

用辛勤的劳动帮助别人。

随着对公益的加深了解，她用行动诠释着她的人生观、价值观、世界观。作为义工，无论是从问题的讨论解决还是活动的开展，她都诚恳、认真。随着义工队伍的不断发展，遇到困难时，她总是第一个站出来积极分担的人。

“在义工这个大家庭里每个人都是老师，在公益事业上每个人都是前辈。在每次的义工组织讨论中，我感到自身的知识储备严重不足。我就利用每次活动学习、做笔记，总结自己的缺点和处理方法。”正因为不断的努力，在义工协会，每次分配给何永平的工作，她不仅会做好，积极学习利用一些延伸知识，提出更恰当更妥帖的方法。

职工故事

行进京华大地 讲述精彩故事

线索征集邮箱：ldwbzyw@126.com

