



一线窗口坚守8年炼成百事通

——记西城社保中心窗口办事员张源

□本报记者 张晶 通讯员 陈绿

【线索征集邮箱: ldwbgh@126.com】

“张源你又有表扬信了？这才多久啊，都已经第三封了，太厉害了！”同事们看着张源手上的表扬信，由衷地赞叹道。位于西城社保中心二层的六号窗口，就是半年内收到三封表扬信的张源的工作岗位。这位常年累月坐在此处，贴心服务群众的大高个，是位平时没有多少话，但却是一位深受同事和群众喜欢的“好姐姐”。

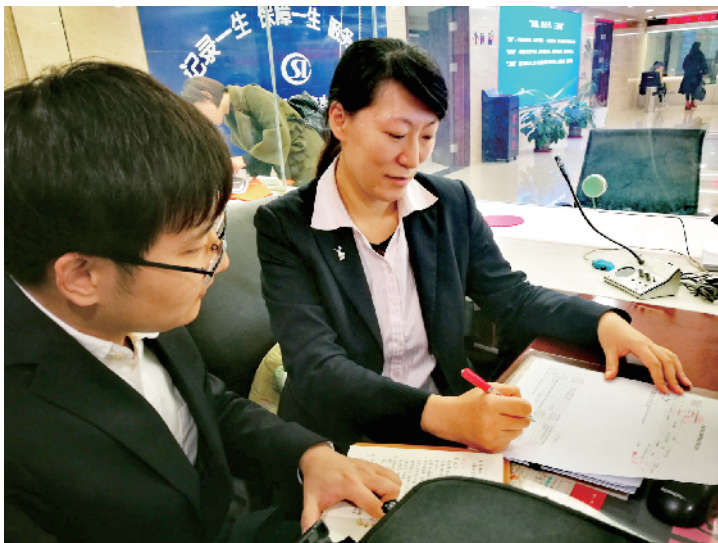
企业经办人：“打心眼里特别信任她”

众所周知，社保窗口每天除了经办大量业务，还承担着政策咨询任务。“当时张源同志看我不懂，就手把手教我办业务，从最基本的操作软件下载、参保缴费比例说起，给我讲解了好多知识。这几年来，每当遇到问题时，只要看见她在柜台，就踏实了，打心眼里特别信任她！”一名企业经办人到现在还经常这样念叨。

每次面对称赞，张源总是说：“这真没什么，咱们社保的工作细，要考虑的地方多，我不过是多问一句，多提醒一些。我老想如果咱自己去一个陌生的地方办事，也会碰到很多难处，会希望有人能帮我一下。我们觉得很正常很简单的业务，也许对别人来说就是一头雾水。多换位思考，多说一句，也许别人就可以少跑一次了。”

但同事们都知道，张源每次多说的岂止是一句。“她对接待的每个人除了耐心解答业务，还会清清楚楚讲解下一步要怎么做。只要一上岗，除了喝水上厕所，任何时候她都在工作。”

8年来，张源一直默默坚守在社保窗口，对群众始终热情如初。“我每天都在这个窗口上班，您有什么困难和问题，直接来找我就行，我一直都在。”张源经常如此叮嘱经办人。虽然有时累得都不想说话了，但只要经



办人有需求，她定会满血复活。“我是从企业离职后考上的公务员，在这里，能为更多人提供帮助，我觉得很有成就感。”于她，窗口不仅仅是一份简单的工作，而是她的整个事业！

办事群众：“领导您要好好表扬她”

在窗口工作，常会遇见各种突发情况，带着一肚子火气来的更是屡见不鲜，受委屈成了大家成长的“必修课”。而导致经办人火气大的原因，很多时候是由于信息不对称，沟通不充分。如经办人要办A业务，咨询了政府热线或办事大厅咨询台，当其携带材料到窗口后，工作人员发现其办理的却是B业务。此刻，经办人往往会很生气。面对这样的质疑，张源从来不推脱责任，而是和风细雨地先安抚，耐心帮着分析为什么会出偏差，再细心告知下回需要准备的材料和一次性办结流程。

一天，中心来了位白发苍苍的老人，嗓门大，语速快，行为举止看起来很烦躁。为了不影响大厅办公环境，张源赶紧把老人

扶到自己窗口，才发现老人戴着助听器，表达不清楚自己的诉求，也听不清楚别人的话，别说解释政策，连简单的交流都很困难。张源知道老人肯定心里更急，于是把要问的全部写在纸上，通过文字与老人慢慢“交谈”。原来，老人的老伴在外地突发疾病住进医院，必须赶紧办理异地就医手续。老人心急，没有联系任何人就匆匆来到了社保中心。

经检查，老人带的材料不符合要求，需要用人单位重新提供，张源担心老人无法向他老伴单位解释清楚，便提出与其单位直接沟通。可老人又没有老伴单位的联系方式。张源想方设法从社保系统中找到单位的预留号码，抱着试试看的心态拨通后，足足讲了20多分钟，详细告知单位如何给老人尽快办好手续。担心中间出现疏漏，她又给老人手写了一份办理方法，用“双保险”方式，确保老人下次再来就能把事情办好。张源的细致耐心深深地感动了老人。他当即用笔写了一封感谢信给中心领导：“真的太谢谢了！我耳朵不好，什么话都听不清，家里人都嫌我烦。可张源同志非但没嫌我，还

一个字一个字地全部写下来，尽量让我看明白，又帮我给单位打电话，牺牲了自己的下班时间。这样认真负责的同志真的太好了，您一定要好好表扬她！”

徒弟：“师傅对待工作从来不凑合”

“有时觉得窗口工作真的挺枯燥的，不自觉就会变的非常没有耐心。每到这个时候，看到师傅一如既往地温柔地和经办人交流，就会莫名地被感染，自己也就不再急躁了。师傅呆在窗口都8年了，对工作从来都不凑合，我们还有什么理由不好好做呢。”张源的“徒弟”们这样说。

社保窗口是面对群众的一线工作，每年招收的新人除了进行严格的理论培训，还采取“师带徒”的实际操作培养模式，确保新人们在上岗后还能有专门的师傅指导。“在我们刚开始办理业务时，师傅就一直陪在身边，提醒操作的关键点。哪怕是再基础再普通的业务，也绝不懈怠，待我们可真是高标准、严要求。师傅带出来的徒弟，办理业务都非常严谨。师傅说宁肯做慢一点，也要保证每一笔业务都没有错误。”名师出高徒，张源以身作则，把优良的工作作风和工作态度，传递给一批又一批弟子。

张源还自创了“一听、二学、三看、四练”的带徒方法。听，是听经办人的诉求和前辈的解答。学，是学这项业务涉及的政策流程，要知道“前因”，也要想到“后果”。看，是看师傅如何办理，以及办理的技巧和方法。练，就是由师傅监督弟子们上手经办。

“别的师傅会直接让徒弟上系统学操作，张源师傅更希望我们能对自己所做的业务先有一个整体认知。她说经办业务难学的不是操作，而是为什么要这么做。只有全面熟悉自己的业务，才能准确解答群众问题。”张源

带的几十个弟子都感同身受。在她的严厉要求教导下，弟子们业务能力好，思想认识高，从源头上减少了出错几率，都是业务高手。

“实力派百事通”是这样炼成的

张源的敬业态度，是整个中心公认的。5大本厚厚的工作笔记，从法律法规条款到操作步骤，从办事心得到每次科室会议内容，分门别类记得整齐而详细。她不仅熟悉自己的业务，还抓住一切机会了解学习相关科室工作细节。正是有了日复一日“多问一句、多想一些、多学一点”的坚持和积累，她才修炼成群众心目中的“实力派百事通”。

张源的脑海里有一个神秘的对方系统平台，每当经办人抱怨不会操作时，她不是用“拨打技术支持热线”应付，而是熟练地告诉她应先选哪项，再点哪个按钮，仿佛对方那个网上申报平台就摆在她面前一样。她的电脑里总是保存着能随时提供给群众的各种表格，争取帮助别人能一次性把业务办结。她的桌子上还摆放着各种自制流程图，全是她平时注意收集整理的群众反映最多的问题，一一打印出来给办事人员参看后，方便其能更快掌握要领。她的窗口上总是备着许多便笺小本，都是用那些使用一面后的废纸，再划掉上边的关键信息后装订而成，是为方便送给群众做记录用的。

张源发自内心的热爱着自己的工作，她一直努力履行着自己所说的：“对外服务窗口，工作人员代表的不仅仅是个人，更是代表西城，代表北京，是政府对外形象的直接展示。我只是希望自己接待的每一个人，走出这个办事大厅后，都会觉得咱们西城社保就是好，咱们北京的服务就是不一样！”她在窗口工作的8年中，共获得三等功一次，优秀公务员4次。



3年安全行车近15万公里

——记北京固废物流有限公司清运五中心车队一班班长胡帅

□通讯员 吴惠民 陶念文/摄

胡帅虽年仅35岁，却是一名不折不扣的老司机，自2007年取得货车驾驶证，一直从事货车驾驶工作，这一干就是11年。他跑过餐饮配送、干过个体运输，在社会上摸爬滚打，整天疲于生计奔波。直到2015年初偶然看到北京环卫集团的驾驶员招聘信息，当上了一名环卫司机，从此与环卫结下不解之缘。2016年、2017年连续两年被评为部门优秀职工和工会积极分子。

胡帅说爱惜维护保养好车辆，是一名驾驶员的基本素质，也是保障行车安全的重要前提。中心主要承担朝阳垃圾运输任



务，运输距离较长，路况复杂，途经车流量大的堵车路段、机非混合地段、城乡结合部，他都能做到放慢车速勤观察，放平心态不着急。三年间，他安全行车近15万公里。

作业地段未硬化路面较多，轮胎容易夹石扎钉。每次出车前他都严格落实“三检四勤”要求，从机油、冷却液、刹车、方向等完整检查一遍，认真检查轮胎气压，清除轮胎夹石，防止中途爆胎。行车中，察听车辆出现的各种异响，收车后再围着车辆仔细检查一遍，绝不让车辆带着故障过夜。他从不猛打方向，急躁刹车，轰油门，遇有凹凸不平的道路则减速通过。由于他对车辆的精心爱护，他驾驶的车辆

故障率很低。

2015年6月，胡帅开始担任车队班长职务。当上班长后，他积极学习班组管理知识，心系班组安全。福田豪沃车属于大型车辆，开车注意事项较多，他和大家共享安全行车经验，提前做到预判性驾驶，仔细观察规避盲区风险；提高车辆右转弯警惕性，保证路口转弯可控。他用亲身经历告诉大家，安全一定是可控的。行车中，发现职工有不当操作行为，他积极与其进行沟通；他规范遵守各项规章制度，带领大家共同严格执行，让班组整体素质得到较大提高。

马家楼转运站卸车时遇到对外参观、设备维修等特殊状况时，他都积极主动和马家楼排队

指挥、平台指挥等工作人员沟通，疏导驾驶员的急躁情绪，严把环卫运输记录单审核关；中心作业车辆运输中较易发生车辆挂带及外露情况，他利用排队等候时间排查中心车辆，杜绝车辆挂带及车辆脏乱差情况的发生；每逢就餐时间，他轮流替换驾驶员去吃饭，帮忙挪车，保障职工的正常就餐。

胡帅团结职工，营造爱心班组。为保证班组行车安全，他坚持与职工谈心交流，避免职工因心理情绪不当，留下行车隐患。职工有困难，他积极想办法帮助解决。他的带头作用时刻感染着身边的职工，班组的凝聚力也不断提高，成员每天都能高标准完成作业任务。