



纳税服务大厅的“一缕春风”

——记顺义区税务局第一税务所副所长李小霞

□本报记者 张江艳

一提起李小霞的名字，大家都会在脑海里浮现出一张充满笑容的脸庞。从事税务工作20年来，她的身影始终出现在纳税服务的第一线。也是因为她的出现，如一缕春风一般，让顺义地税纳税服务大厅的气氛变得暖意融融。

责任加身提升履职本领

谈到自己最喜爱的税务工作，还得从20年前说起。那时候，刚刚会计专业毕业的李小霞正式入职顺义区地税局，在一线从事服务工作。她说，上岗后的第一件事，就是加强学习。

“俗话说，学习如逆水行舟，不进则退。税务工作更是如此，专业的业务知识、不断更新的税收政策对税务工作者的学习能力提出了更高的要求。”为此，李小霞每天都在鞭策自己要在业务上勤学苦练，以适应税收科学化、精细化、信息化要求。对工作中每项业务，她都认真对待，带着问题查政策，从中也积累了大量的实践经验。

业余时间，在别人逛街看电影的时候，李小霞却静下心来广泛阅读各类教材，全面学习税收政策法规，不断夯实与税收服务紧密相关的各项基本功。正是靠着这份负责任的态度和学习上进的精神，她的业务能力不断提升。2010年3月，她担任顺义区地税局第一税务所副所长职务，多年来一直都能圆满完成分管业务，并协助所长完成税务所工作，没有收到一次投诉或举报。

2017年5月，李小霞带着领导的嘱托走进外国人联合服务厅任职。到一个业务相对单一的环境，大家都劝她趁此机会喘口气、歇一歇，但她却说：“业务面窄了，但要求更高了，为外国人服务不仅关乎我们形象的展现，更是维护国家税收权益的大



李小霞(右)正在为办事人员解答问题

事!”带着这样的责任感，她又开启了新的征程。

多年扎根基层服务厅工作，李小霞给人的印象是敢揽事，免纳税人来回奔波之苦；不怕烦，排纳税人政策无知之忧；能钻研，解同事们业务不熟之难。不管是领导同事还是纳税人，都对她赞许有加。

真诚服务获纳税人点赞

在纳税服务工作中，李小霞也会遇到困难和问题，但她总能沉稳应对，用心化解各种难题。谈到其中的“奥秘”，她说，要以纳税人的需求为出发点，经常换位思考，才能切实提升纳税服务质量，缓解征纳双方的矛盾。

有一次，个人所得税证明系

统网络出现问题，前来开具证明的纳税人渐渐排起了“长龙”。不少纳税人开始抱怨和指责，纳税服务厅的气氛紧张了起来。面对这种情况，李小霞一边及时调整工作岗位，增加窗口的工作人员，一边反复安抚急躁等待的纳税人。

“网络慢，对不起，请您稍等。”这时，李小霞突然发现在队尾有一位怀孕的女士，由于心情焦急，又一直站着，脸色有些发白。她急忙来到那位女士面前，请她先到座位上去等，接着为她接好一杯水，自己替她去窗口办好手续，好让她早些离去。这让前来办事的孕妇十分感动，大厅紧张的气氛顿时缓解了很多。“你看，这服务真不错!”人群中传来了纳税人的表扬声。

后来，在所里的意见箱内，一位纳税人写下了这样的话：“急纳税人之所急，体现了国家公务员全心全意为人民服务的工作宗旨，值得称赞。”尽管这只是纳税服务大厅里司空见惯的一件小事，但点滴之间却流露着李小霞对纳税人满满的真诚，也正是这些无数的小事，让纳税服务工作不只是一纸空谈，而是让纳税人感受到了“家”的温暖。

身体力行树岗位先锋

“人就是要有一种不怕苦、不怕累、不怕难的精神。”李小霞常常这么说，也一直身体力行发挥着岗位先锋的作用。

2013年3月份，二手房交易量突增，为了不留积压件，李小

霞几次加班到夜里11点。夜深了，她一如既往一份接一份办理着业务，忙得连水都顾不上喝一口，寂静的纳税服务厅只听见针式打印机“刺啦，刺啦”的声响。连续几天的劳累，她又得了风寒，头痛、发烧，大家都劝她休息一下，她却说：“我业务熟了，干得快，没事。”每当家人劝她：“请一天假休息休息吧。”她总说：“这是我的工作，坚守岗位加班的也不止我一个人”。

2014年7月份，纳税服务大厅开始负责受理纳税人主动发起的涉税事项，大厅新增143项业务，业务项目是原来的8倍，窗口每日接待纳税人600多人次，是原来的3倍，每月需要审批流转事项近350份，是原来的18倍。在这样的压力下，100多项新业务流程，400多个依据文件，硬是被她一点一点地吃透。

作为副所长，李小霞还肩负着帮助指导纳税服务厅每一名干部熟悉新业务的责任，她以身作则，事必躬亲，带着大家学，帮着大家干，不到1个月的时间，新业务就平稳过渡，顺畅地在纳税服务厅运行。

在履行好自身岗位职责的基础上，作为一名老同志、老党员，她格外重视对新同志的“传帮带”。在老系统数据迁移、新系统流程操作、国地税网络共享等问题上，她与年轻同志们一起刻苦钻研，提升服务效率和质量。她坚持每两小时对各岗位进行一次巡视，帮助同志们理顺工作流程、解决纳税人难题。她还主动了解同事思想动态和现实需求，帮助解决困难和矛盾，是大家口中亲切的“小霞姐”。

因工作出色，李小霞先后获得北京市先进工作者、北京市“三八”红旗奖章等荣誉。面对成绩，她丝毫没有懈怠，“一如既往地全身心地在职务岗位上坚守，奉献自己最大的力量。”



【线索征集邮箱: ldwbgh@126.com】

刘月菲：擦亮“北京服务”的金字招牌

□本报记者 周美玉/文 通讯员 顾博文/摄



面容姣好、亭亭玉立、落落大方……在各种重大会议的服务保障现场，刘月菲总是给人留下深刻的印象。

2014年APEC领导人会议周、“一带一路”国际合作高峰论坛、G20杭州峰会、厦门金砖峰会、2018中非企业家大会等重大国事活动，刘月菲都参与其中，见证了国家会议中心从优秀到卓越的蜕变。目前，刘月菲是国家会议中心宴会主管，在宴会服务这个平凡的岗位上，她演绎着不平凡的“北京服务”故事。

2014年5月，21岁的刘月菲进入国家会议中心成为一名基层实习生。随着实习的推进，她展现出有别于其他同龄人的稳重与踏实。脚穿高跟鞋，一天盯会下

来，别人早已累到不行，而她回到宿舍还会反复总结。等到实习结束，她积累下来的自学笔记足有满满两本。

甜美的微笑、优美的站姿、娴熟的托盘技能……可谓是“台

上一分钟，台下十年功”，标准的背后则是比任何人都严苛的培训。要知道，作为国内首家建立起国家级服务业标准的国家会议中心，仅简单的茶水服务即可分解为25个步骤，而类似这样的标

准有411项，详细到笔尖的朝向。桌子的间距等等，这些都是刘月菲每天重之又重的日常工作。她也早已经记不清自己参加了多少次培训，同一个动作反复机械地练习了多少次，托盘训练练习到手发抖，咬着筷子训练微笑练到嘴发麻……

抓铁有痕，踏石留印，就是这份心无旁骛的执着终得成就。刘月菲突出的个人表现，使她成为唯一一个参与“2014年APEC领导人会议周”国家会议中心服务保障贵宾团队的实习生。

实习结束后，刘月菲选择留在国家会议中心。几年来，在企业的培养下，刘月菲凭着优雅的服务形象、过硬的服务技能，从G20杭州峰会到厦门金砖峰会的代表悉数参与。在服务G20杭州峰会期间，尽管姥姥的去世让刘月菲心情很低落，但她以专业的素

养始终坚守在第一线，以微笑服务于每一位客人，把“北京服务”展现得淋漓尽致。“我们代表的是‘北京服务’，树立了行业标杆，丝毫不能懈怠。”

在2017年，刘月菲与相恋多年的男朋友计划结婚之际，外派任务再次降临，参与“金砖国家领导人厦门会晤”服务保障。在面对私事与公事的抉择面前，她毅然放下私事，奔赴厦门投身于紧张的工作中，并圆满完成了各项工作。

用心服务，细节制胜。在服务中，刘月菲特别关注细节。举个简单的例子，怎么样去除毛巾箱的异味？通过以往的经验，她提出了在毛巾箱里加柠檬片去除异味的好方法。

在行动上，刘月菲以最好的姿态立足岗位，投身于会展事业，投身于擦亮“北京服务”的金字招牌中。