

辉煌中国 奋斗有我

守候初心14年 窗口服务显真情

——记西城社保中心特殊业务窗口工作人员张璐

□本报记者 张晶 通讯员 陈绿



着各种各样问题及情绪前来咨询的参保对象，以及很多必须记住，且要通过实际操作才能熟练掌握的业务经办流程。面对巨大的压力，刚刚走出大学校门的张璐丝毫不敢懈怠，她咬紧牙关，加班加点学习政策，认真进行网上实操，遇到难题及时请教，“厚着脸皮”追着业务骨干询问……就这样，工作仅半年时间，张璐就已经能够熟练地办理各项业务。

不惧压力为民解决实际难题

由于张璐的敬业精神和个人能力有目共睹，很快，她便从一

线工作人员成长为一名基层管理者。但是在张璐看来，身份的转变只是工作的调整，她那兢兢业业、无私奉献的心一直没有变。

“其实成为征缴科的副科长后，我最大的感受是责任和压力。”张璐笑着说道，有了在一线工作的经验，她反而感到有压力是一件好事，“没有压力就没有动力嘛。”

张璐很快便适应了新的角色，她站在全科的角度上，重新调整工作目标，并积极思考如何将自己主管的科室业务进行合理安排，统筹分配？如何提升业务办理效率？如何为群众提供更好的服务？

带着这一连串的问题，张璐开始对各项日常工作内容进行系统梳理。她发现，在京参保的行业统筹单位，由于各个分公司分布在全国各地，此外，大量的退休职工在京办理退休手续后，随子女异地养老的情况也十分普遍。及时做好这些人员参保信息的管理和审核是当务之急。确定了工作任务后，张璐立即行动起来。

张璐注意到其中比较有代表性的一家大型央企——中远集团，除了集团总部外，它在全国各地有200多家下属单位，但是，集团近4万名员工的医疗保险却都集中在西城社保统一管理。

为了更好地服务这类企业，张璐主动找到中心领导、中远集团负责社保的工作人员进行座谈，面对面了解企业的业务需求和实际困难，竭尽所能为他们提供更高效、更专业的服务，特别是在及时核对退休人员在医保库中的委托代发银行账号信息、确保医疗待遇及时发放到位这方面，她组织科室人员帮助企业查找基础数据，协助配合企业进行比对，并就人员较多，需要集中修改数据的下属企业进行集中申报审核，以确保退休人员的医保待遇及时发放到位。

事后，中远集团相关负责人特意给张璐送来了一面锦旗——“精诚协作保社保 服务央企解难题”，以表达对她以及西城社保中心工作的认可和感激。

换位思考给群众满意答复

“您好，我以前上班的单位找不到了，社保所告诉我得到咱们西城社保来做清算。”“我原单位的老板跑路了，联系不到人，现在新单位没法为我交保

险，我想进行登记减员申请，请问都需要办哪些手续？”……如今，张璐的工作岗位又调整到二层服务大厅特殊业务窗口，相对一般类型的社保常规业务，特殊业务更加琐碎，面对的参保对象也较为复杂。

“凭借多年的基层工作经验，每次我都会先安抚他们的情绪，然后再用通俗易懂的语言，把相关的政策告诉他们，指导他们进行操作。”张璐说，她遇到过很多参保当事人，来到中心时情绪非常激动，“遭遇单位人去楼空，或是被吊销、被查封这样的事情，换做是谁都着急，我们必须换位思考，才能更好地为群众服务。”

“您别着急，先在我们这里做个登记，因为还要协同其他部门才能核实清楚您原单位的真实情况，需要时间，但我们会以最快的速度给您催办，也希望您能理解。”每当前来办事的群众听到张璐春风化雨般的语言后，情绪都会好了一大半。她的这个本事让同事赞叹不已，大家都说，别看张璐平时话不多，但是在关键时刻，面对参保人的不理解时，她总能于轻语细言中，条分缕析，讲得对方心服口服。

转眼间，张璐迈入社保行业已经有14个年头了，14年中，她的工作没有离开过基层一线，特别是在窗口服务中，那句“您好，请问有什么可以帮您？”几乎可以概括她工作的点点滴滴，每每看到参保人从最开始的焦急万分，到问题解决后的眉头舒展，每每听到参保人从最初来时的怨声载道，到最后发自内心的道谢，张璐都会感到十分欣慰，她说，那时，自己的内心会生出一种成就感，让她觉得平凡的工作也是有意义、有价值的。



不久前，西城社保中心来了一批新人，他们经过位于二层服务大厅的特殊业务窗口时，看到了正一边熟练操作业务流程、一边为群众解答问题的张璐，他们不知道，眼前这位干练稳重的“张姐”，在14年前，也曾被称为“小张”。“一路走来，遇到不少事情，但总能得到领导和同事的帮助和支持。”回忆起自己的成长之路，张璐颇为感慨，如今的她，虽然阅历广了、能力强了，但是为人民群众服务的那颗心却和14年前一样没变。

初入职便收到群众表扬信

2005年，张璐大学毕业后便通过考试来到西城社保中心，工作没多久，她收到了一封表扬信，那件事让她记忆犹新。那是新街口街道的一名失业人员在社保大厅的工作意见簿上写的表扬信：“非常感谢窗口那名叫张璐的工作人员，我的每个问题她都认真地解答了，她对于像我这种领取失业金的人员给予的尊重，让我很感动，谢谢她，谢谢西城社保。”那时张璐还是同事口中的“小张”，看到这段朴实无华的语言后，她的眼睛湿润了。

“正是这些来自群众的认可，让我真正明白了自己在基层窗口行业工作的意义和使命。”张璐说，那段留言对初入职场的她来说，既是一种表扬，更是一种激励，坚定了她要快速掌握社保知识，为更多群众服务的决心和信心。

作为一名在窗口负责社保经办服务的人员，每天不仅要面对复杂的社会保险征缴及个人社保账户管理经办业务，还要面对带



李培清是北京公交集团燃料供应分公司天然气转运服务中心安全员。天然气转运服务中心是化学危险品运输企业。“安全工作是转运服务中心的重中之重。转运服务中心有危化车驾驶员36名，押运员31名，每月一次的安全教育培训是中心安全工作的重点。安全教育培训内容涵盖国家法律法规、地方标准、行业标准、企业规定、事故案例等。如何让大家听得懂、记得住、喜欢学？为此，李培清做足了备课准备。

每个月，李培清都按照全年的教育计划，根据不同季节、不同时期、工作重点来制作课件。他把抽象的知识具体化，深刻的知识浅易化，刻板的知识生动化，实际工作真实化。他设计的

李培清：安全工作只有起点没有终点

□本报记者 盛丽



李培清(右二)正在培训新职工

课件很新颖，听课的职工不仅学得快还能记得住。

李培清几乎隔几天就要奔波于加气母站和加气子站之间，标注出途经路线上是否有学校、商场，通过桥梁的高度、路段限

速、多少个红绿灯、多少个转弯处等。经过反复勘察，组织大家研讨和实地测试，规划出61条行车配送路线。并且逐条画出一线一图，制作成行车手册，保障安全配送。

李培清还经常利用公休日勘测路线，发现线路上变化都及时进行标注，及时将一线一图进行更新。他经常说：“每当看到驾驶员安全、准时、顺利地到达加气站，就会感到我的付出是值得的。”

加强检查，做到抓车检、保车质、抓巡检、保运转、抓教育、保安全是转运中心安全管理者的主要职责，也是李培清所在工作组的重要工作。一次，李培清在现场检查中看到这样的场景：押运员摇好拖车支腿，示意驾驶员起步驶离拖车。但驾驶员两次起步，都熄火停车。

这时，李培清立即制止了驾驶员再次起步。经过勘察车辆后，判断是由于押运员摇支腿的高度不够，造成车辆无法起步。随后，李培清耐心地与押运员进行沟通，押运员也认识到自己的问题。

李培清常说，安全工作要在

“防”字上做足文章，要在“防”字上下足功夫，不能有半点的侥幸心理。在检查工作中，他从不把小问题一带而过，始终牢记身作为一名安全员的责任。

一天晚上，李培清正在家中休息，突然电话响起。电话里传来一位驾驶员的声音：“我们正常行驶的车辆被撞了。”听后，李培清赶紧拿出笔和纸，详细询问记录下事故发生的情况。原来，由于对方驾驶员严重违章强行并线造成车辆刮蹭。了解完事故的情况后，李培清通过GPS确定车辆位置，立刻赶赴现场进行处理。事故处理完毕后，李培清回到家已经是深夜1点多了。

李培清经常深入生产一线多学、多看、多问，多与职工交流、沟通，掌握第一手信息，发现问题及时纠正，发现隐患及时消除。安全工作只有起点没有终点，在安全员的岗位上，他兢兢业业地坚守着。