

# 汇聚劳模力量 根植劳动精神

——2021年东城区劳模先进人物事迹展(三)

□本报记者 张瞳 通讯员 韩悦 郭鹏

## ■北京市工人先锋号■



北京阳光北亚家政服务有限公司业务部

### 像亲人一样善待家政员

这是一支年富力强、团结拼搏、名副其实的“娘子军”，她们始终秉承“服务一个客户 温暖两个家庭”的服务宗旨，为广大客户提供专业化的高品质家政服务，为众多农村贫困家庭的脱贫梦想提供有力帮助。15年来，这个团队累计为12万余家政服务员解决就业问题，为首都6万多个家庭解决了后顾之忧，累计收到锦旗200多条，感谢信1000多封。她们就是北京阳光北亚家政服务有限公司业务部（以下简称“北亚家政业务部”）的姑娘们。该公司先后获得“北京市模范集体”“首都学雷锋志愿服务站”“北京市巾帼家政示范企业”等荣誉。2021年，北亚家政业务部获得“北京市工人先锋号”荣誉称号。

北亚家政业务部有20名员工，她们始终坚守一句话：“热爱本职工作是取得成功的基石，只有热爱自己的本职岗位，才能有所作为，才能让客户满意”。

每年春节临近，都是业务部姑娘们最忙碌的时间。那段时间，外出务工的家政服务人员陆续返乡，家政人员出现缺口严重、服务用工荒等问题。面对春节用工荒问题，业务部全体员工坚持客户至上，她们舍弃回家与家人团聚的机会，加班加点，电话联系家政员、对接客户，只为满足广大用工家庭的春节用工需求。“我来公司10多年了，深知作为家政服务行业，服务目标就是以追求客户满意为目标，如果我们在客户需要的时候置客户于不顾，这就完全违背了我们的服务原则。”业务部主管陈晨说。

“善待身边的每一位家政员，像对待我们的亲人一样。”这是业务部每一位姑娘心里默念的一句话，她们知道，家政员多为文化较低且不经常外出的农村女性，特别是第一次来北京从事家政服务工作的农村家政员，会出现茫然、不知所措、没有安全感等状况，甚至有的还出现想回家的想法。面对这些家政员，业务部的姑娘们没有埋怨、发牢骚，总是像对待自己家人一样真诚的服务着每一位家政员，为她们提供手把手的岗前培训、专业化的心理辅导，带购买日常生活用品、统一组织体检等，帮助家政员树立信心。同时，她们还定期对上户的家政员嘘寒问暖。正是这份不间断的努力、这份热忱和真诚，使业务部的工作赢得了众多家政员的一致赞扬和高度认可。

2020年，新冠肺炎疫情发生后，北亚家政业务部的姑娘们主动请缨，积极参与东河沿社区防疫值守工作，对出入小区车辆、人员进行好车辆登记、人员登记、体温检测等。截至目前，北亚家政业务部姑娘们累计参与社区疫情防控值守500多个小时，她们用行动筑牢了东河沿社区疫情防控的安全防线。

除此之外，业务部姑娘们还积极参与到阳光北亚家政学雷锋志愿服务队中，参与了为老服务、社区环境整治、周末大扫除等多项志愿活动。截至目前，业务部的姑娘们相继走进和平里街道、东四街道、龙潭街道、东华门街道等50余社区开展志愿服务，累计受益人次8.2万人次。



东城区税务局第五税务所

### 铸“税务蓝”品牌 谱兴国税收新篇

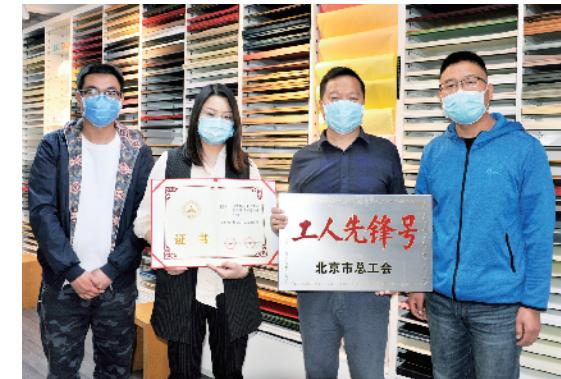
东城区税务局第五税务所（以下简称“第五税务所”）以象征底蕴的蓝色彰显“为国聚财、为民收税”的宗旨使命，在忠诚担当中践行“崇法守纪、兴税强国”的税收核心价值体系，通过树立先锋旗帜、突出首善标准、提升工作质效、落实办税服务厅标准化建设、强化税收管理服务、持续深化廉政教育成果举措，圆满完成各项税收工作任务，为高质量推进新发展阶段税收现代化建设贡献力量。2021年，第五税务所获得“北京市工人先锋号”荣誉称号。

第五税务所现有税务干部35人，其中青年税务干部占比大，是东城区最具活力的税务所之一。在干部队伍建设中，第五税务所以创建“学习型税务所”为载体，全力打造业务过硬、作风优秀的干部队伍。开展经常性的思想政治教育，采用光影回顾奋斗路、红色基地再走访等形式强化“磁场效应”，不断增强干部理想信念和四个意识。实行严格的学习考核制度，明确绩效指标，强化内部学习、交流，在全所形成了思学、爱学、勤学的良好风气。以岗责体系为基础，拓展专业及成长空间，让每位干部成为岗位尖兵。

多年来，第五税务所通过不断建立健全长效管理机制，持续优化办税业务流程，促进规范管理工作，全面提升纳税服务水平。工作中，税务所为了有效强化流程管理，将业务流程进行梳理，在2017年底部署了窗口办税业务流程标准制定工作，并于2018年编写完成了《房屋交易税收征收业务培训手册V1.0》版本，将办税业务流程通过纸质形式予以规范，进一步明确税款征收的操作流程，成为岗前培训的实用“教科书”。2020年，为协助完成优化营商环境建设，该所开设了微信公众号“爱税的蜗牛”，制作了税款征收宣传PPT并在珠市口办税服务厅LED屏幕播放，向公众普及了税收知识，提升了纳税服务满意度。在强化细节管理方面，该所通过设立办税提醒单、咨询电话等方式，落实便民春风行动及首问责任制，从细节处落实纳税人“跑一次”行动。此外，规范纳税服务同样也提上了日程，该所落实“一窗办理”机制，按照“一窗式”管理、一次性告知、一站式服务、一次性办结的办税要求，优化纳税服务岗位，逐步形成了由咨询台税务人员引导，窗口内业务流转完税的办理方式，大大提升了纳税服务满意度，进一步优化了辖区营商环境。

与此同时，第五税务所立足重点税源，加强税源监控，深化税收分析，高质效完成辖区内房地产企业税收征管工作。土地增值税是房地产企业最主要的税种之一，税务所持续强化土地增值税管理力度，严格执行《土地增值税清算管理规程》，有序推进重点项目清算进度。近3年累计清算完成土地增值税项目20余个，征收税款近50亿元，为市区两级税收组织收入作出重要贡献。

为加强党风廉政教育，第五税务所把全面从严治党工作向深入推进，将讲政治体现在税收工作的方方面面，体现在干部监督管理的各个细节。定期开展党性教育与信仰教育，依托学习强国、学习兴税APP，组织干部认真学习贯彻党章，党内法规、条例，提升廉政教育的质效，强化税务干部“不想腐、不敢腐、不能腐”的思想自觉。深入开展典型人物与典型事迹选树和宣讲，增强税务干部拒腐防变的能力。加强“四风”问题的日常提醒和监督检查，强化责任意识。根据全所干部岗位责任梳理廉政风险点，明确责任主体与责任内容，织密风险防控网络。



纸语工坊

### 用心赋予纸以新生命

纸语工坊专注于极致“玩纸”，致力于推动纸的解放、创新、升级，让百姓享受到纸的文化之美、科技之酷、日用之趣、创意之乐。2021年，纸语工坊获得“北京市工人先锋号”荣誉称号。

多年来，纸语工坊为很多企业家、学者以及高端企业定制家书、游记、私人定制礼品等近万本。从事手工制书工艺20余载的“南锣工匠”、纸语工坊主人杨玉国是一位精通“纸上技艺”的匠人。谈到自己的工作，杨玉国说：“我的工作就是把设计师的想法变成现实。”

一次，一位设计师设计了一本带有照明功能的艺术书籍，这涉及纸工艺外的电子技术，但是设计师对此并不熟悉。如何保证作品的基本阅读体验，又能满足创新、美观和安全的需要？杨玉国反复试验，最后把电子元器件嵌入到专门镂空的书脊内部，配合新型的电池单元，又经过多次调整后才把作品顺利完成。充满期待的设计师看到成品后非常惊喜和满意，称赞杨玉国“诠释了一位当代匠人的风范”。目前，在纸语工坊的展示架上摆满了杨玉国制作的书籍和纸艺术品。

纸语工坊在传承中创新，在纸的传统应用领域，对传统中西装帧工艺进行再创新，研发出裸脊精装、花式线装、五孔装、双册花式线装等10多种创新装帧方式，引领书籍形态潮流，尤其是裸脊精装已经是创意书的一种主流装订方式。

与此同时，纸语工坊不仅潜心研发各种创新工艺与技术，还积极参与敬人纸语举办的各种工艺技术的培训推广。“敬人书籍设计研究班”是其中培养高端书籍设计师的全脱产研究班，开班至今已举办13期，学员达500多人。“中国最美的书”奖是中国书籍设计界最高荣誉，“世界最美的书”奖是全球书籍设计界的最高奖项。2013年以来，纸语工坊培训过约20%“中国最美的书”获奖设计师、“世界最美的书”中国获奖设计师。2016年“世界最美的书”全球唯一金奖获得者李瑾说：“在纸语工坊学到的工艺给她设计获奖作品《订单》提供了巨大的帮助。”

不仅如此，纸语工坊还参与开发制作的创意纸产品和手作体验材料包，获得国内外多种奖项，纸文化乐园被认定为北京首批文化旅游体验基地，引领了文化休闲生活方式的变革，刷新了人们对纸用途的认知。纸语工坊参与策划制作或研发的“纸书手作体验展”获2015北京国际设计周最具创意项目，一些课程还中标北京市教委初中开放性科学实践活动，另有其他多产品获得全国旅游商品银奖、最受欢迎的旅游商品奖。纸语工坊为北京文创大赛研发制作的立体获奖证书，开创了获奖证书的立体时代，得到了赛事组委会和社会各界的高度评价。

值得一提的是，纸语工坊成功解决了工艺制作落地难的痛点，已成为全国设计师和高校师生工艺咨询的首席顾问及书籍与创意纸品个性化定制的首选。每年都有成千上万来自全国各地的设计师和高校师生前来参观学习，并就工艺使用和制作等问题进行咨询。每年纸语工坊承接的定制品超千件。