

职工故事

线索征集邮箱: ldwbgh@126.com

北京住房公积金管理中心西城管理部归集组组长潘小红： 用专业水准解服务对象“急难愁盼”

□本报记者 盛丽

早来晚走，主动加班，提起北京住房公积金管理中心西城管理部“口勤、眼勤、手勤、腿勤”的潘姐，办事群众无不竖起大拇指。作为归集组组长，潘小红时刻以“业务要精、作风要好、服务要优”为工作理念。从事住房公积金工作的二十年中，她出色完成了该中心和管理部交办的各项工作，得到了各方面充分认可。不久前，她荣获第三届“北京榜样·政务服务之星”2021年度贴心服务标兵。

长期奋战在一线窗口的潘小红积累了丰富的工作经验，在日常工作中，她不仅做到政策精通、业务娴熟，还带领前台同事认真做好每一笔业务。她及时开展政策制度、操作规范等培训学习，不断提高前台职工的政策水平和业务能力。同事们有问题时都会及时找她帮忙解决。

“接诉即办”是管理部的一项重要工作。潘小红主动担负起工单处理的重任，按照管理部“依法依规、扎实细致、用心用



情”的工作原则，和同事们第一时间响应、第一时间研判、第一时间处理。大家通过电话联系、现场沟通、上门服务等方法，用心用力办好每一笔工单，解

决缴存人“急难愁盼”的问题。仅2021年一年，潘小红和同事们共同承办各类工单392件，收到表扬信函45个。管理部“接诉即办”成效显著，获得广大办事群

众的高度认可。

“跨省通办”是住建部、北京住房公积金管理中心优化营商环境和推进政务服务的一项重要便民举措。潘小红和同事们以方便群众办事为出发点和落脚点，积极主动进行广泛宣传，让这项“足不出户”的便民措施惠及了更多的办事群众。工作之余，她还组织前台职工一起反复学习跨省通办业务流程，实现综合窗口一窗办结，进一步丰富了群众办事渠道，实现了企业和个人异地办事“马上办、网上办、就近办、一地办”。

优化营商环境是北京市推进“放管服”改革的重点工作，也是北京住房公积金管理中心优化服务环境的一件大事。潘小红按照管理部工作部署，利用假期和同事们一起改造了办事大厅，优化了归集、执法业务功能区，推行综合窗口服务模式，将窗口由原来的10个统筹优化至6个，实现所有业务一窗办理。

潘小红还参与录制西城区政

务服务局政策宣传视频，以通俗易懂的讲解方式，让缴存单位和职工了解公积金开户流程及提取手续，视频累计点击量120万人次。她积极响应北京住房公积金管理中心提升数字化水平、实现智慧公积金的发展思路，在办理业务过程中，合理简化材料手续，优化流程，指导缴存单位和缴存人全程在网上办理业务，大大提高工作效率的同时，也让办事群众实现了“少跑路”。

“作为一线窗口的工作人员，我们的服务对象主要是各类缴存单位与缴存人。”潘小红认为，出色的一线窗口职工要具备良好的专业素养，要及时和服务对象沟通，找准问题所在解决服务对象的“急难愁盼”问题。“目前，北京住房公积金管理中心持续全面优化服务环境，推进‘智慧公积金’建设。作为西城管理部业务组组长，在今后的工作中我会不断提高自身业务能力，为缴存单位及缴存人带来更加优质、高效的服务。”她说。

北京公交集团有轨电车西郊线职工李溪： 坚守8.8公里有轨线路 让更多乘客感受沿途美丽风光

□本报记者 盛丽/文 通讯员 董万鑫/摄

这几天，北京进入了桃花观赏期。踏青赏花的游客日渐增多，8.8公里长的有轨电车西郊线更为忙碌了。早上8点半，李溪已经出现在站台上。他巡视着每台闸机和售票机，确认没有故障，就这样新一天的工作拉开序幕。

今年是李溪来到北京公交集团有轨电车西郊线的第4个年头。这位“90后”小伙，见证了西郊线施工建设、设备验收、试运行和试运营。4年中，他坚守维修岗位，先后负责行政维修、机电、综合监控等跨度很大、精度高的维修工作。通过不懈努力和钻研，他成为了西郊线上的维修专业骨干。

平日里，李溪要守护的对象是站台上的售检票系统和地徽导向系统。“我的工作在外行看来，很简单，但操作起来挺有难度的。”李溪介绍，维修这些系统是个精细活儿，“一套设备往往包含着很多部件，像LED灯板、视频分配器、电源盒等，麻雀虽小五脏俱全。”

为了迅速提升自己的业务水平，空闲时，李溪会找来维修专业书籍学习。他还主动向老师傅请教实操经验，弥补自己的不足，始终坚持不断超越自我。经过努力，他在有轨电车公司工会组织的技能比武岗位练兵比赛中名列前茅。

通过多听、多看、多干，几年下来，李溪的业务水平得



到快速提升。在维修中，他也总结出一些小妙招，故障应急快速处理方法就是其中一个。遇到大客流的时候，进出闸机的人很多，难免会出现闸机掉杆的现象，这时很考验维修工的应急能力。“我们要做的就是用最快的速度让机器恢复，帮助乘客顺利进出站台。”李溪介绍，针对闸机掉杆，通常的做法是拆卸轴盘，这个过程大概需要十分钟的时间。通过摸索，他改变了常规做法，将拆卸轴盘变为调转轴座。“这么一来，时间就缩短至30秒。”经过实践检验，这套新的维修方法很实用。

“下班不看时间，只看客

流多少。”这是李溪在站台维修保障期间常说的一句话。他是这么说的，也是这么做的。2019年红叶节期间，西郊线创造了单日9.6万人次的最高客流量。这天，李溪从早上8点一直坚守到晚上8点，忙碌在巴沟站和香山站两个站台上。

24块电子导向屏、32台售票机、28台手持机、48台进出站闸机、多项网络设备器材……4年来，凭借自己精湛的检修技能，李溪助力着西郊线上乘客的顺畅出行。“我会继续坚守在这个岗位上，不断提升业务技能，让更多的乘客能够坐着西郊线，感受沿途的美丽风光。”

顺义区殡仪馆遗体化妆师王雀：

让逝者安详 让家属欣慰

□本报记者 盛丽

王雀是顺义区殡仪馆的遗体化妆师，在这个岗位上工作了整整20年。她始终保持认真负责、细致严谨的工作态度，让逝者走得安详，让家属感到安慰。

每天王雀都会提前半小时来到单位，工作服、手套、口罩等穿戴整齐，为遗体的清洗化妆做准备。打粉底、画眉、抹腮红、涂唇彩对于很多女孩子来说，是最平常不过的事情，但对于王雀来说，却是逝者生命最后的美丽。她经常说：“我接触的是没有温度的遗体，但我想温暖地送走每一位逝者。”

熟练地为逝者洁面，接着用镊子夹一块医用棉，在逝者脸上擦拭消毒，随后将化妆品均匀地涂抹在面部，动作轻快而细腻。有时为了方便观察和修复逝者脸上的痘印或者斑点，王雀会把头压得很低。工作20年，王雀对这一套流程早已极为熟练。

“第一次为逝者化妆的时候很害怕，衣服全湿了，都是汗水，感觉浑身凉冰冰的，是从心里开始凉的那种感觉。”虽然现在工作时看起来比较轻松，但在变得坦然之前，王雀经历的恐惧和慌张不是外人能体会的。为了让自己内心变得强大，王雀尝试去看各种有关死亡、生命的影片，一边锻炼胆识，一边领悟生命的意义。

从事这个行业以来，王雀见过太多的生离死别。有年过百岁的老人，也有刚出生的婴儿；有

遵循自然规律离世的，也有突发生意外离世的。在这里，每天都有哭泣，每天都充满了悲伤。作为化妆师，常年的工作积累，练就了王雀时刻保持淡然的神情和平静的内心，这样才能更好地安抚逝者家属，更好地了解家属的需求，也是对逝者、对家属最好的尊重。

让王雀印象深刻的一次是，遇到一位因交通事故不幸离世的先生。面部及肢体严重破损，家人接受不了这个事实。王雀耐心地和家人沟通需求，对照逝者生前的照片，用精湛的技术和十足的细心，花费数个小时让逝者恢复原来的容貌，看上去就像睡着了一样。当家属看到逝者遗体的时候，抑制不住内心的激动，连连对王雀表示感谢。

“我只是一个平凡人，在平凡的岗位上做一件对得起良心的事。当逝者家属说谢谢的时候，就觉得自己做的一切都很意义。”能为逝者在这世上的最后一站画上圆满的句号，让家属在失去亲人的痛苦中得到些许安慰，王雀觉得这就是她工作最大的价值。

