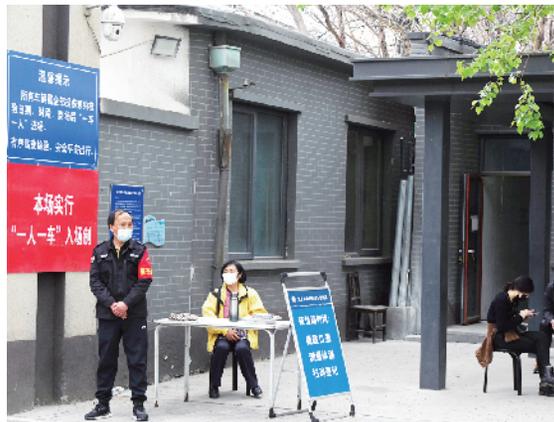




技术主管经常到检测一线当助手

一切即服务 一切为服务

□本报记者 博雅/文 陈艺/摄



车辆进场限制一车一人，场门外设立休息角



检测员叮嘱新车主，三轮车不能驶入四环内

一切即是服务，一切为了服务。

车辆限制一车一人，驾驶人入场区之前须扫码验证，检测体温合格后方可进入。而在门外的等候区，也人性化地放置了座椅供等候者休息……4月11日下午，记者在通州区机动车检测场见到这样的情形。

自2020年新冠疫情发生以来，通州区机动车检测场持续做好疫情防控工作的同时，不断优化服务举措，确保疫情防控和服务保障双到位、双加强。

进入检测场，只见检测区和等候区规划有序，地面标志和提示语十分清晰，这些为避免车辆聚集，起到很好的服务引导作用。而且，只要人在场内，无论是在办事大厅内外，有需要都可以随时找到工作人员问询，甚至有工作人员主动上前问询并提供帮助。

“疫情以来，为了提高办事效率，我们这儿在服务管理上，都是领导干部带下一线，而且已从最初的首问负责制，优化为当前的主动问询责任制。”通州区机动车检测场一位工作人员说，在通州区机动车检测场里无论是干部还是职工，对前来办事的人员提出的问题或者遇到的困难，不仅要第一时间给予解答，还要主动上前问询和提供帮助。尤其是领导一再叮嘱，作为服务窗口，

遇到因手续等问题被“卡”住的现象，当事人着急情有可原，但是工作人员态度不能急，因为你是专业的、是提供服务的，需要做的就是想尽办法解答清楚并给予帮助。

对此，刚刚办理完汽车上牌手续的白女士深有感触。她说，因为疫情，她没有及时取回新办理的身份证，但按照办理新车上牌手续的要求，办理了新身份证，旧的就没法使用。也就是说，疫情不结束，她就没法出京去取新身份证，汽车也就上不了牌照。在急得不知所措时，办公大厅的工作人员将这一情况及时反映给相关领导，在符合政策规定的基础上，给予了人性化的帮助。

白女士说，比起自己事情的圆满解决，更让她感动的是，作为一个窗口行业的服务意识，和每一个工作人员用心服务的态度。

“您好，请来这边办理，这样做流程最简便，我来给您介绍……”检测场安静、有序的办公大厅里充满了温馨。

一位工作人员说：“作为一个普通劳动者，用真心服务客户，为他们办一件实事，并得到了客户发自肺腑的认可，就是值得的。尤其是疫情期间，大家都多有不易，只要每个人都耐心一点、细心一点，可能就会缓解很多矛盾。”

采访中，“一切即服务”的核心宗旨，好像填满了每一个空间，驱散着疫情之下人们内心的恐惧和不安。



干部在一线办公是常态



大厅服务员“一对一”服务顾客



顾客进门大厅工作人员主动问询