

奋进新征程 建功新时代·北京劳动者之歌

百姓就业路上的“职场医生”

——记2023年首都劳动奖章获得者、大兴区人力资源和社会保障局公共服务中心就业指导员宋巍

□本报记者 孙艳

参加工作20年来，大兴区人力资源和社会保障局公共服务中心就业指导员宋巍始终冲锋在就业服务一线，把服务从窗口送到了服务对象身边，大兴区的20个镇街、670个村社都留下了她的足迹。她用心用情帮扶失业人员、高校毕业生、农村劳动力等群体实现就业，被服务对象亲切称为“小V老师”。2023年，宋巍荣获首都劳动奖章。

真情服务，做百姓就业路上的“身边人”

就业是最基本的民生。从事就业服务工作多年，宋巍把每名服务对象视为家人，为他们出谋划策、指方向找岗位。

“做好就业服务工作，自己要始终站在老百姓身边。”宋巍是这样说的，也是这样做的。在她的办公桌上、文件柜里摆满了一册册服务台账，上面写满了现场服务、电话指导、入户走访服务对象的详细信息、指导内容、推荐记录、就业情况等，记录着宋巍服务的点点滴滴，更见证着她对服务对象的真挚情谊。

宋巍不仅在服务窗口用咨询电话热情接待每一名服务对象，为了提升服务效果，她还把服务从窗口送到了服务对象身边，大兴区的20个镇街、670个村社都留下了她的足迹。

宋巍了解每名服务对象的就业需求，采取职业指导、岗位推荐、跟踪回访等一系列服务措施，全心全意帮助服务对象实现就业。与此同时，她还化身“小V老师”用“直播带岗”方式，带领有求职需求的服务对象线上参观企业，走进招聘会，进入直播间，了解招聘岗位信息、任职要求、办公环境、薪资福利等，带给服务对象沉浸式就业服务体验。

促进超2000人在大兴机场就业，圆满完成“保通航”任务，实现低收入农户劳动力100%就业帮扶脱贫，助力重点企业用工保障……在大兴区的重点



就业保障工作中，一定少不了宋巍的身影。

深情付出，“对症下药”提供精准就业服务

在宋巍厚厚的工作笔记中，记录着不同群体在求职时遇到的各种问题。她梳理共性问题和个性问题，研究优化服务举措。她说：“现在的就业服务已由粗放式转为精细化，每个人的就业问题不同，要提供的服务措施也就不一样，要找准问题、分类施策、精细帮扶。”她的“精准画

像”“对症下药”，让“小V老师”成了服务对象就业路上的“职场医生”。

今年34岁的小李，是大兴区北臧村镇村民，患有乳腺癌，父母也先后患上了直肠癌，家庭经济条件困难，长期失业在家。身体恢复后，只有初中学历的她，也没有太多工作经验，就业之路困难重重，让她一度意志消沉。宋巍上门走访了解小李的详细信息，针对“学历低、无技能、身体条件一般、信心不足”等问题，给出了精准“药方”——学技能、强自信、推岗位、做指导。

宋巍先是推荐小李免费参加镇里的消防中控技能培训，提高其就业能力，并时时关注小李的学习情况、心理状态，不断鼓励她重拾自信，认真备考。经过努力，小李一次性通过考试取得了证书，宋巍赶忙为她筛选出3个符合条件的岗位，带她参观企业工作环境，了解工作内容；随后马不停蹄地为小李做面试指导，帮助她顺利通过面试。在3个月时间里，“9次上门、上百通电话、1000余分钟通话时长”，终于帮助小李成功入职一家企业从事消防监控工作。

“真是多亏了您，我之前都不知道自己能干什么，是您给了我信心和方向，才能找到这份满意的工作。有了稳定的收入，我觉得生活又有奔头了。”小李感激地说。

“你平时要注意身体，也要好好工作，你和亲戚朋友有什么就业问题都可以随时联系我。”在宋巍的不断鼓励下，如今小李已成长为公司的业务骨干，得到领导和同事的一致好评。

激情登攀，做职业指导的“领头雁”

像帮助小李实现就业这样的案例比比皆是。宋巍不断从实践中积累经验，无论工作多忙多累，从未放弃钻研业务，不断创新工作方法，切实发挥大兴区职业指导工作“领头雁”作用，推动了大兴区公共就业服务质效提升，让重点群体就业更有保障。宋巍筹划成立北京市首家试

点工作室“大兴区职业指导工作室”，组建23人专家团队，结合自主研发的“PLN”分级服务法、“3U”指导法等，制定工作室章程、服务规范及36项服务内容，打造“兴业启航”服务品牌。

其中，“PLN”分级服务法，采用“分级分层”服务策略，分析服务对象的就业问题，划分为易、较难、难帮扶三个层级，从就业观念指导、求职指导、推荐岗位、面试指导、技能培训、跟踪回访等六个方面，实施不同“分量”的就业服务措施，可谓步步为营，层层破茧，逐一克难。

同时，宋巍将服务法推广至全区20个镇街，并努力探索以区工作室为主阵地，示范引领镇（街）指导站和村（社）指导小站，形成上下联动、协同发力的工作格局，聚全区之力为失业人员、高校毕业生等重点群体建立3.5万份服务台账，成功帮助2.3万名城乡劳动力实现就业。她牵头撰写完成人社部重点调研课题《职业指导工作室功能和运行机制研究报告》，形成可复制可推广的建设经验，为实现劳动者更加充分高质量就业、推动区域高质量发展提供坚实的公共就业服务保障。

小窗口服务大就业。一次次热情服务、一通通电话指导、一场场直播带岗、一个个难题破解、一回回头脑风暴，全心全意服务为民的宋巍就像一颗百姓就业路上的“启明星”，助力企业与劳动者“兴业启航”，托起众多家庭稳稳的幸福。

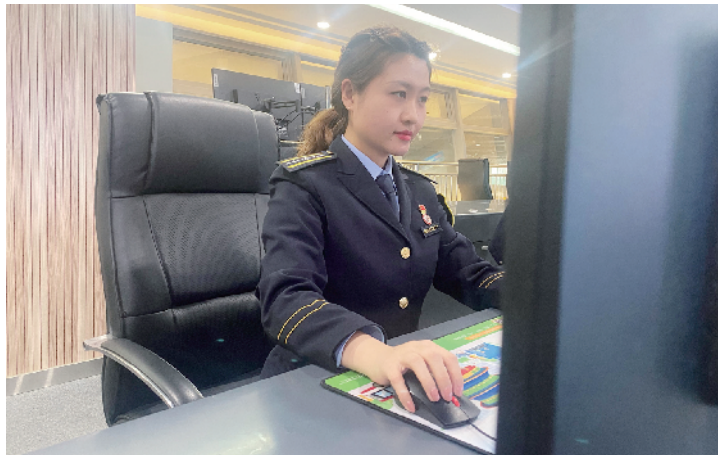
北京公交集团电车分公司动物园区域智能调度中心调度员万莹：

挥动“科技指挥棒” 精准调度保出行

□本报记者 盛丽

每天公交车穿梭于大街小巷，便捷着人们的出行。车辆顺畅运行的背后，离不开公交车辆“指挥家”——调度员的付出。“在不少人眼里，觉得调度员这份工作很轻松，每天就是敲敲键盘，对着时刻表发车。实际上，干好这一行并没有想象中那么简单。”万莹是北京公交集团电车分公司动物园区域智能调度中心的一名调度员，从事调度员行业13年，累计发车25.6万余车次，从未出现工作纰漏。

严格按照行车计划和工作安排，组织线路日常运营生产；严格执行线路行车时刻表，熟练运用智能调度系统；根据道路通行条件和客流特点，适时调节车次单程走行时间……作为一名区域



调度员，万莹每天忙碌的内容不仅多而且细，“要想做到这些，

就要求调度员熟练掌握区域内线路运营特点，要实时掌握线路车

辆、人员动态，还要根据车辆维修、保养、验车、加燃计划，与车队沟通配合，掌握、监控非运营车辆动态。”

如今的万莹具备娴熟业务技能和较强的工作能力。面对特殊天气，她不仅做到合理调整发车间隔，还叮嘱驾驶员注意行车安全。遇有重大活动临时交通管制，她也会根据情况，及时采取绕行、甩站通过等临时措施，保障乘客准点出行。不仅如此，她还利用工余时间进行客流调查，为制定行车计划提供第一手资料依据。

在做好调度员工作的同时，万莹还会担任“心理咨询师”的角色。“有时因为堵车，驾驶员难免会有一些急躁情绪。”这时，细心

的她就会观察驾驶员的情绪变化，“递上一杯热水，说一句暖心的关怀话，对驾驶员的情绪也是一种舒缓。”万莹说，“遇事要多换位思考，多站在对方的角度解决处理问题，决不能让驾驶员带着情绪开车。同事间应该相互理解，相互体谅，既增进了友谊，也促进了运营质量的提升。”

2021年，北京公交集团区域智能调度改革、“准点工程”建设在动物园枢纽站管理中心率先推行。信息化、智能化的调度指挥系统升级，也给万莹带来了新的挑战。熟悉新系统、掌握新技能，万莹克服困难、冲锋在前，挥动“科技指挥棒”，精准高效调度，努力让更多人享受更好的公共出行服务。