

# 社保业务“多面手” 政策规范“百事通”

——记海淀区社保中心参保登记一科科长吉祥

□本报记者 张晶

从科室业务骨干到综窗改革小组成员，再到参保登记一科科长，在海淀区社保中心工作的近10个年头里，吉祥始终坚持以勤学攻困难、以创新促改革、以服务暖人心，不断丰富和完善自己，逐渐成长为社保业务“多面手”、政策规范“百事通”。

## 苦练技能本领 做政策业务的“活字典”

社保政策的学习是一个不断积累的过程，熟练掌握政策理论是做好社保工作的重要前提。吉祥在政策学习中始终保持一丝不苟的精神、踏实严谨的态度，他手中的《政策汇编》封面已经布满褶皱，书脊上的文字已经褪色，书内的重要政策旁标满批注。他常说，没有什么工作是可以信手拈来的，想要看起来毫不费力，只能在背后加倍努力。

在吉祥的带动下，整个科室形成了积极向上的学习氛围，他带领的团队代表北京市在人力资源社会保障部组织开展的全国人社窗口单位业务技能练兵比武活动中荣获团体二等奖，吉祥也凭借自身的优异表现被评为“岗位练兵明星”。

正是因为对社保政策深入的学习以及广泛的积累，面对群众提出的问题，吉祥都能够精准锁定根源，做到对症下药。3月的一天，失业的小吴想要申领失业保险，但由于单位为其办理社保减员时的申报原因不符合申领条件导致其无法申领，焦急万分的他找到了吉祥。吉祥认真审核材料，快速精准地找到了解决问题的关键点——由于小吴的离职是由单位提出，与本人协商一致后解除的劳动合同，属于非本人意愿中断就业，根据失业保险的相



关政策符合申领失业保险金的条件。于是，在联系单位核实情况后，由单位补正了相关材料，保障了小吴的合法权益。

## 创新服务模式 做改革发展的“排头兵”

在工作中，吉祥积极主动思考，破除惯性思维，凭借出色的业务能力被选为市社保经办系统优化工作的征缴组组长。在近两

个月的需求调研过程中，他不拘泥于现有系统，敢于打破常规，以政策法规为依据，以方便办事群众为出发点和落脚点，为新系统的优化提出上千项建议。在面对难点问题，他静得下、钻得进，与同事们一起查依据、想对策，不断克服一道道难题，顺利完成系统优化的调研工作。

2022年，海淀区社保中心开展深化“综合一窗”专项工作，

作为改革小组成员的吉祥，积极探索社保服务新突破和新路径，为办理模式的升级提出优化建议，对百余项社保业务全流程进行系统分析，全程跟进取号、叫号系统的升级以及咨询自助大厅的升级改造。在“综合一窗”运行过程中，他积极联动相关业务科室，针对运行中存在的问题进行反复研讨，制定优化方案，不断深化“综合一窗”改革，提升群众办事满意度。

## 提升服务温度 做企业和群众的“解题人”

作为一名社保人，吉祥始终坚持心中有群众、干事为群众，用温暖服务为企业群众解难题。

在2020年新冠疫情防控期间，海淀区社保中心每个业务窗口都放着一张政策图和三张表格，这简简单单的四页纸，是吉祥认真钻研北京市“减免、缓缴、退费”等一系列政策后提炼出的智慧结晶。在相关政策发布后，他深知新政策与企业生存和个人社保权益息息相关，于是第一时间认真研究每项新政策的出台背景、适用范围、执行标准等问题，迅速梳理出了答复口径和业务变化。

在“惠企政策云解读”及“社保话你知”系列直播中，吉祥依据这四页纸用通俗易懂的精炼语言为群众进行线上政策讲解，并对热点问题进行回复。为了能够尽量解答群众提出的诸多疑惑，他将原计划40分钟的直播延长到了90分钟，一条一条回应群众关切的缴费问题、权益问题以及待遇问题。这两场直播共吸引近90万人次观看，而吉祥也成为为群众送政策、解难题的“首席主播”。

吉祥始终将自己看作群众“服务员”，他以“接诉即办”为抓手，听取民生诉求，切实为群众解难题、办实事。他每天都会利用下班时间对“接诉即办”案件逐个进行分析，找准问题关键点，主动出击，通过一个诉求解决一类问题。他坚持为民服务的初心，以换位思考的同理心、靠前站位的主动服务，切实让“问题清单”变成群众“满意答卷”。

北京公交集团客四分公司1路乘务员马立荣：

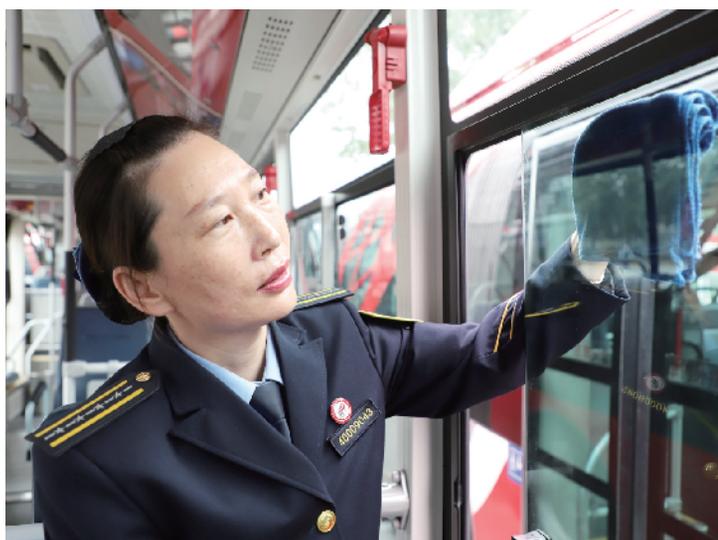
# 精益求精 擦亮“导游式”服务招牌

□本报记者 盛丽

马立荣是北京公交集团客四分公司1路4730737全国“青年文明号”车组的乘务员。2020年，她来到北京公交“大1路”。工作中，她传承和弘扬了1路职工“爱岗敬业、争创一流、甘于奉献”的精神，也将自己磨炼成为“大1路”公交车上“最美长安街历史宣讲员”。

站在1路车厢售票台上的马立荣，总会用清脆悦耳的声音讲述着长安街的由来。她抑扬顿挫的语调和自信自豪的风范，吸引了车厢乘客的目光。在得到广大乘客的认可和称赞的背后，是她付出的辛勤努力。

自从来到“大1路”，马立荣对这里特有的“导游式”服务产生了浓厚兴趣。2021年，她向车



队提出打造1路“一站一风景，一站一故事”服务特色的建议。在车队的支持下，她着手搜集资料，经过反复探讨梳理，形成了全新的《1路“导游式”服务车厢宣传手册》。

这本手册包括红色故事、景点宣传、公益宣传、文明服务用语等内容，共计1.2万余字。手册编制完成，她率先在其所在的全国“青年文明号”车组上开展学习和宣传，并逐步在1路全线进行推广。

为了给乘客带来优质的“导游式”服务，马立荣利用业余时间背诵讲解词。她要求自己不仅能熟练背诵，还要将故事讲得生动。为此，她对着镜子反复进行练习，还让家人、同事、领导都

帮着提建议。

为了确保讲解效果，马立荣在车厢中进行实景测试，根据车厢中乘客人数、车厢的环境，以及站距的长短，适当地调整讲解的时长和声音的大小。讲解中，她配合有亲和力的表情和礼貌的肢体动作，达到既不让乘客反感又引人入胜的效果，让乘客在短暂的乘车过程中增长知识、感悟长安街的历史和古都的文化。

在北京公交客四分公司举办的首届金牌乘务员讲解大赛中，马立荣凭借出色的表现取得了第一名，荣获分公司“金牌乘务员”称号。面对荣誉，马立荣说：“我会继续在车厢中用心用情服务，为百姓的出行作出贡献。”