

奋进新征程 建功新时代·北京劳动者之歌

海淀区社会保险基金管理中心工作人员石梦楠：

扎根基层窗口，给群众解决问题不留“死角”

□本报记者 张晶

自2018年加入海淀社保中心工作，石梦楠始终把办事群众的满意度、获得感放在首位。面对繁杂的社会保险业务政策和各式各样的疑难问题，她始终秉承“用心、细心、耐心、爱心”的服务准则，在平凡的岗位上交出不平凡的答卷。

用心积累经验成就工作“多面手”

工作以来，石梦楠总是能够在业务的办理过程中认真学习业务相关的政策文件知识，结合经办的实际案例将政策吃透，并及时关注业务流程的变化，捋清思路，总结变化要点，将相关内容整理成册。这样一来，在自己理清脉络形成框架的同时，也方便同事在遇到问题时借鉴查阅，极大地提高了科室内部对新业务新政策的学习效率和领悟深度。

社保业务繁琐，许多业务又与参保人权益密不可分，同时一些信息又涉及参保的合法性，往往是“一案一例”“一例一解”，在经办的过程中，除了需要熟练地掌握政策、理清业务，也需要保持高度的敏感性和谨慎性。针对这些“高敏”业务，石梦楠自己建立了备案册，每一个案例都会被她详细地记录下来，并对案例进行分析，遇到一些自己解决不了的她就及时请教，记录解决办法，并延伸出自己的思考，形成一个个的“案例报告”。就这样，她在案例中学习，在实际工作中不断总结经验，并将这些业务迅速掌握熟练，每当同事们向她请教问题的时候，她都能够快速地找准“痛点”，抓住“要害”，从而细心



地讲解出业务审核要点、申报流程，引导新同事具体问题具体分析，帮助科室内的新人快速成长、独当一面。

解决群众问题透彻不留“死角”

社会保障是改善人民生活的基础民生工程，与每个劳动者都息息相关，“记录一生，服务一生，保障一生”不仅是一句简单的口号，更是掷地有声的庄严承诺。社保窗口每日直接同众多办事群众见面、对账，这就要求社

保工作人员在工作中除了要有过硬的业务本领，更要有稳定的情绪和真诚的沟通技巧。作为反映“办不成事”窗口负责人，石梦楠谨记要打通群众办事“卡壳”堵点，同时遵循“无政策障碍问题”加速办理的原则，用换位思考、共情共鸣的工作方式为群众排忧解难，从政策讲解到业务办理再到跟进反馈，每次都为群众问题解决“透彻”，不留“死角”。

不久前，一位在京就业的台湾参保人桑女士来到海淀社保中心，因为她在之前的工作中是使

用台湾居民来往大陆通行证派生的社会保障号进行参保登记，之后又取得台湾居民居住证。近期桑女士换了工作单位，增员时根据最新政策规定需使用台湾居民居住证进行参保登记，但是原来的工作单位并没有及时为她变更参保证件类型以及证件号，导致她无法顺利办理社保增员手续。石梦楠在了解情况后，先是讲解了最新的政策，解答了桑女士的疑惑，然后第一时间主动与其原单位沟通，并通过各种方式联系到了桑女士原来的参保区，将其参保证件类型变更为符合政策要求的

台湾居民居住证，同时提醒桑女士办理了社保卡换卡手续，用最快的速度、最高的效率保障了桑女士的社保权益。

化身“主播”在线讲解社保政策

宣传工作是与办事群众连接的重要“桥梁”，必须持有高度的责任心，才能维护好这座“桥梁”。石梦楠就是科室对外宣传的中流砥柱，作为信息员的她按月报送工作信息近百篇，根据政策变化更新对外指南、定期梳理386条对外问答库，推送业务类信息58篇，确保办事群众掌握一手信息。她还担任海淀社保中心微信公众号海保云视听栏目的主播，定期在线上与经办人直接交流，讲解热门新政，解答共性问题，做好了政策落地的“传声筒”，成为了群众疑难问题的“解铃人”。每次直播前她都提前吃透政策要求，多渠道搜集办事群众关注的问题，制定的大纲内容详尽又有针对性，使得每次直播都干货满满，受到观众的一致好评。

石梦楠深知，社会保险作为民生保障的重要工作，要少做一些锦上添花、花上垒花的“虚功”，多做一些雪中送炭、急人之困的实工，提供精准化、精细化的服务。石梦楠表示，在基层窗口的工作中，她将始终坚守初心，秉持着为人民群众服务的信念，怀揣崇高的使命感，履行社保窗口经办人员的责任，给予每一位前来办理业务的群众以温暖，诠释基层干部的责任与担当。

北京公交集团客六分公司中央城区域集中调度中心调度员蔡佳：潜心优化调度质量 提升市民出行体验

□本报记者 盛丽

今年是北京公交集团客六分公司中央城区域集中调度中心调度员蔡佳从事调度工作的第8个年头。她深知，公交的调度质量关乎着乘客的出行体验。“顺畅出行的基础就是要有合理的行车计划。”怎样编制合理的行车计划？在她看来，闭门造车肯定是行不通的。“要多方收集数据，分析优化计划。”

一有时间，蔡佳就会捧起理论书籍，记录其中的要点、充实自己的“知识库”。“我的老师不只是书本，前辈的经验也是我学习的重要途径。”编制行车计划遇到问题时，她就找到前辈请教，不断积累调度经验。“乘客的意见也很关键。”业余时间，蔡佳还会来到站台倾听乘客意见、观察客流与车辆准点情况。她倾听的对象还有驾驶员，在和驾驶员的交流中，她深入了解了



线路运营时的实际情况。就这样，走出调度室的蔡佳

通过多种途径收集到了鲜活的信息。她依据这些资料进行数据分

析，并优化调度线路、改进行车计划、改善运营秩序，尽最大努力提升乘客出行体验。

车辆是否准点发出、单程行驶时间是否合理、中途间隔是否均匀……对于车辆的监控，是蔡佳每天记挂在心头的事情。她调取每日的运营数据，分析不同时段的路况和单程行驶时间，提高车辆准点率。

“调度员工作的地点不仅是室内，还应延伸至室外。”蔡佳认为，现场调度指挥也是一名优秀调度员该具备的能力。每到节假日客流高峰，她就会来到重点站台，进行现场调度指挥。

8年来，蔡佳从一名普通调度员成长为调度队伍中的“排头兵”。2020年，她获得了北京公交集团“公交大工匠”挑战赛调度员工种第二名，被授予“公交大工匠”荣誉称号。2021

年，她获得了北京市职工职业技能大赛汽车客运调度员决赛冠军。

坚守在调度岗位的蔡佳不断挑战着自我，迎接着各种新任务。客六分公司积极响应集团公司调度制度改革，成立区域智能调度中心后，蔡佳主动请缨，经过努力学习，很快适应了区域工作。她不忘发挥“传帮带”作用，利用调度例会将自己的经验、心得和区域内的调度团队分享。

2023年，客六分公司成立了蔡佳区域智能调度创新工作室、技能大师工作室。作为工作室的带头人，蔡佳表示，她将更好地发挥“公交大工匠”精神，带领工作室成员，解决运营生产工作中的难点，将更合理的行车计划应用到实际中，带给乘客更顺畅的出行。