

奋进新征程 建功新时代·北京劳动者之歌

通州区人力资源公共服务中心工作人员董玮： 三尺“小窗口”服务“大民生”

□本报记者 张晶 通讯员 尉迟焱楠

“服务窗口虽小，却是增进民生福祉、提升群众幸福感和获得感的基础性工作，直接影响着党和政府在群众心目中的形象，容不得半点马虎。”董玮是通州区人力资源公共服务中心的一名窗口服务人员，在日常工作中，他总是把这句话挂在嘴边。自2008年入职以来，他始终秉承“人民至上”的服务理念，在诠释为民初心上“用心”，在提升服务本领上“用力”，在做精经办业务上“用情”，把满足群众的办事需求作为提升自己工作标准的不竭动力。



这些“琐碎日常”，却牵扯着老百姓的“切身利益”，只有不断提升业务能力，才能给群众提供温馨、舒适的服务。

在认真做好服务事项清单化、流程化、系统化的同时，董玮时刻将热情服务牢记心中。当工作中遇到办事群众不了解具体办事流程的情况时，他总是不厌其烦一遍又一遍进行讲解，并耐心指导其怎样填写相关表格。当事人领取表格后，他又将咨询电话留给当事人，以便当事人有不

明白的地方时，随时可以打电话进行咨询。为确保群众的事项得到及时办理，他常常“早到迟退”，直到事情圆满解决。他常常告诉办事群众，“只要你们不用来回折腾，我下班晚点不叫事儿。”他用自己的热心与耐心，赢得办事群众的点赞。

真诚为民 立言立行树形象

材料、手续、流程不是单一的个体，而是层层递进、环环相

扣的关系，这些繁琐的业务即使对于工作人员来讲，都需要不断学习、改进和积累，更不用说对于第一次来办理业务的群众了。面对办事群众的各种困惑，董玮总是饱含真诚、用心以待。在回复12345群众来电时，对方多半语气是抱怨和求助，有时还会因为担心和烦恼而极度沮丧，面对这种情况，董玮总是给办事群众及时的安慰和关怀，换位思考及时帮助他们解决问题，哪怕有时答复一个问题需要个把钟头，他也总是保持足够的耐心和满腔的热情。每当董玮看到办事群众解决问题后露出的满意笑容，便感到格外充实和快乐。

“服务好不好，群众说了算。”群众的点赞就是最好的褒奖。有一次，办事群众王某来到服务大厅窗口前，惊喜地说：“真的碰到大众点评上五星评价的窗口工作人员了。”看到窗口这边的董玮满脸疑惑，王某一边翻出手机翻看页面，一边对董玮解释。原来，王某在来办理业务前，先在大众点评上搜索了窗口办事人员的相关服务评价，看到有评论称，“某号柜台小伙服务热情，干活麻利”，并给出五星好评。如此带着显著特征的评价，让王某满怀期待在自己办理业务时遇到董玮，此次算是顺遂了心愿。

王某此次办理的业务情况略微复杂，更使其全程直观地体验到了董玮的星级服务态度和业务能力。王某办完业务后连连称赞

道：“这样的服务就应该给五星好评。”

认真负责 优质服务暖民心

流动人员人事档案服务是窗口的重要基础性业务，档案材料所涉及事项时间跨度比较长，在业务办理中难免会出现各式各样的历史遗留问题。同时，随着社会的发展，档案业务也会出现许多新问题，这也对窗口工作人员的综合素质提出了更高的要求。在工作中，董玮总是通过各种渠道学习提高沟通和表达能力，从而帮助自己根据不同文化层次的办事群众，能够采取不同的沟通技巧。他总是能精准“抽丝剥茧”满足办事群众所需，使每位办事群众满怀希望而来、满心欢喜而归。

百姓事无小事，董玮以“让每个困难求助都能得到及时回应”为工作法则，始终精神饱满，无丝毫怨言地笑脸面对每一位办事群众，积极乐观完成每一项业务。一次，他接到一名群众的来电，急需办理存档业务，但由于工作原因不能工作日来现场办理。了解难处后，董玮及时告知来电群众可以预约周六现场办理，并且耐心细致地告知其需要携带的相关材料，对方得知后很是感谢。

小窗口，大民生。董玮始终坚守“不忘初心”之约，在服务中落实承诺，使三尺“小窗口”成为了温暖民心的“大平台”。

业务过硬 履职尽责显担当

虽然已经有15年的工作经验，但是董玮仍旧十分重视学习提高，坚持利用中午办事群众少的碎片时间，学习《北京市人社服务规范》等业务知识，研究在日常工作中碰到的办理难题，实现业务办理不间断、素质提升不止步，使窗口业务水平和服务群众意识不断升华。他说，窗口工作细小、琐碎、繁杂、量大，但

一名列车长的“津兴前站”日记

□本报记者 彭程 通讯员 曹东齐 黄欣语

即将开通的津兴城际铁路，是连接天津市和北京大兴国际机场的重要线路。为了确保津兴城际铁路顺利开通运营，中国铁路北京局天津客运段选拔了业务技能拔尖、综合素质高的8名高铁列车长参与开通前的运行试验工作中，而津秦高铁车队的刘新新正是其中一员。

16年高铁值乘经历，圆满完成全国“两会”、达沃斯论坛、奥运会、亚运会等重点运输任务的刘新新有着非常丰富的乘务经验，可谓是一名“乘务老手”。

但翻开刘新新为记录津兴城际铁路开通专门准备的日记本时，发现她似乎有着不一样的感受，“10月26日，接到津兴城际铁路运行试验首发任务令我既紧张又兴奋，为圆满完成首发任务，我们提前做好了充足准备。但未知的车型、未知的线路，也意味着更多未知的挑战。”

运行试验期间的工作，对于刘新新而言就是“打前站”。“打前站不光要为同事们做好后续乘务工作打下铺垫，更要为旅



客安全舒适的旅途打好基础，为他们多想一些，更周到一些总没错。”刘新新在日记里如此写道。

为了“打好前站”，运行试验期间，刘新新带领班组抓住一切上线机会熟悉津兴城际线路特点，掌握沿途停靠车站情况，细化每一条作业内容，优化每一个服务环节，反复演练推敲各项应

急处置流程。安次站、永清东站是线路上的新建站点，为了方便及时对接，刘新新主动联系两站车站值班员了解设备设施情况，以备日后流畅回答旅客咨询。此外，刘新新还带领班组开展列车服务礼仪培训，从日常的仪容着装、姿态标准、服务用语等方面入手，纠正立岗站姿、服务手

势，优化完善商务座服务流程，演练特殊旅客服务话术，不断提升服务人员素质和列车服务品质。

更为难得的是，刘新新还结合津兴城际铁路特点做好客运服务的优化和创新。

“津兴城际铁路连接北京大兴机场，日后开通运行，必然少不了刚下飞机的旅客，行李箱多、大件行李多是最显著的特点。同时，由于飞机到高铁的无缝衔接，很多旅客可能第一时间感知外界实时温度，拿不准穿什么也会成为新的问题。”刘新新在完成首趟运行试验乘务任务后后在笔记上这样写道。

作为一名对乘务工作有着执着热爱的“老”列车长，刘新新提前为旅客想到了一切，为解决这些可能出现的问题，她要求班组成员在线路开通运营后利用广播和车内通告经常性提示一下旅客室外温度。同时，她采购了一些材料，为列车划分出更多的行李存放区域，让旅客们不会为行李存放发愁。

随着对新站点和新线路的逐渐熟悉，刘新新又开始在脑海中假设值乘中可能出现的突发状况，并随时记录在自己的日记本上，“旅客乘坐津兴城际铁路，很多人都是赶着去坐飞机，时间肯定很紧张。如何帮他们最大程度节省时间，提升中转效率呢？”

于是，刘新新利用业余时间请教大兴机场站的客运人员，同时多次实地踏勘旅客出站线路，这才摸清2号车厢是距离旅客出站口最近的车厢，“等到开通的时候，我会建议中转时间紧张的旅客先到2号车厢等候下车”……一条条便民服务举措就这样被刘新新写在了“前站”日记里，成为一名客运乘务工作者最生动的职业写照。

“能够代表单位参加运行试验，为车队班组‘打前站’，以热爱迎接挑战、不断向前，我想这就是平凡岗位最不平凡的意义吧。”刘新新和她的“前站”日记，随津兴城际铁路上的复兴号高铁列车一路飞驰向前……