



选手在回答问题

窗口练本领 赛场展风采

□本报记者 盛丽/文 于佳/摄

近日，北京市政务服务局和北京市总工会联合举办的2023年北京市职工职业技能大赛政务服务综合窗口办事员竞赛决赛在北京市政务服务中心举行。37名选手经过理论知识、情景模拟和现场竞技三个环节的激烈角逐，最终10名获奖选手脱颖而出。

上午9点半，经过理论知识比拼的选手们陆续进入情景模拟竞赛环节。了解办事人情况、初步审核递交的各种材料、将材料存在问题进行记录、详细向办事人介绍……来自西城区政务中心的选手谷越，有条不紊地完成着各项任务。

外观穿戴、服务态度、材料的熟悉程度、应对突发情况的能力……评委们认真观察着谷越的表现。据介绍，决赛现场，还特意邀请了本市百

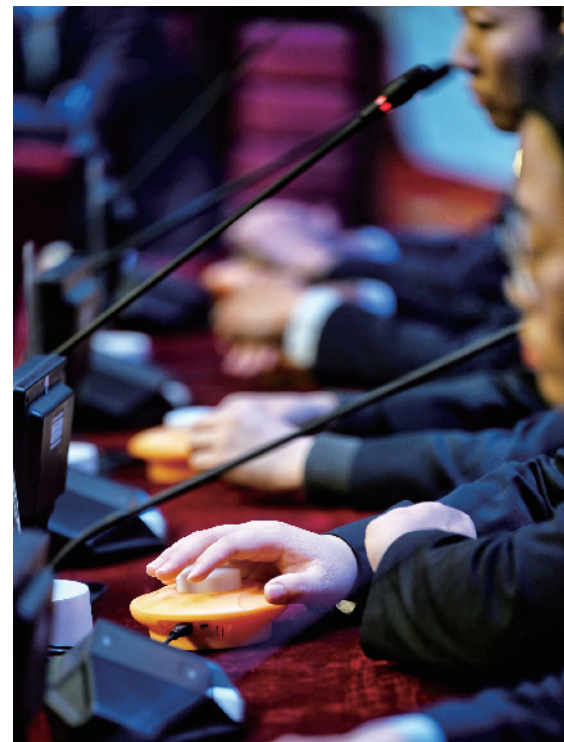
强民营企业代表作为评委，为参赛选手现场打分，体现了“政务服务好不好，企业群众说了算”的办赛理念。

从事政务服务工作4年的谷越，对这次竞赛有着很深的感受。“这个竞赛是对自己平时工作的一次检验。通过参与各环节，可以发现自己存在的问题，以便以后的提升。另外，在比赛中也可以和来自不同单位的选手进行交流，收获经验。”

据了解，这是本市首次举办政务服务综合窗口办事员竞赛活动。活动自今年9月份开展以来，各级政务服务部门高度重视，将其作为提升综合窗口人员业务能力和服务水平的重要措施、培养政务服务高技能人才的重要载体。通过搭建线上学习平台、建立竞赛知识库、加强服务技能实训等多种方式，广泛发动、全员培训、

层层选拔，实现了市、区、镇街、村居四级政务服务体系全覆盖，涵盖了综合性政务服务中心以及知识产权、税务、社保、医保、不动产等专业分中心窗口人员。广大综合窗口人员通过“首代首讲”“晨训晚结”“师徒结对”等多种形式，学制度、学规范、学业务，达到了以赛促学、以学促练、以练促干的目的。

北京市政务服务局有关负责人介绍，下一步，市政务服务局将以此次竞赛活动为新起点，深入贯彻落实全面优化营商环境打造“北京服务”的要求，以“小小窗口、满满服务”专项行动为抓手，不断提升政务服务窗口工作人员的主动服务意识和服务水平，让企业群众能办事、快办事、好办事、办成事，擦亮“北京服务”金字招牌。



赛场上选手时刻准备抢答



10名选手进入决赛



选手参加情景模拟环节比赛