

以初心连民心 实现“双向奔赴”

——记通州区人力资源公共服务平台社会保险服务科科长纪晓佳

□本报记者 张晶

“我亲身经历了通州区人力社保服务理念、流程机制和办事体验的迭代升级，这种‘蝶变’也激励着我不断前行。”工作以来，通州区人力资源和社会保障局人力资源公共服务平台社会保险服务科科长纪晓佳坚守初心，在服务中务实沉淀，通过一言一行，谱写了初心与民心之间的“双向奔赴”之约。

勤学善思
成长为社保业务“政策通”

2016年，纪晓佳投身人力资源公共服务一线，这也是她第一次接触社会保险代办业务。社会保险业务繁琐，精通政策及相关法律法规是基本功。彼时的她倍感压力，头脑中时刻绷着一根弦。一台电脑、一部电话、一摞业务书籍，从纪晓佳的办公桌，便可看出她对待工作的务实上进态度。在一摞业务书籍里，719页的《档案管理政策汇编》书角早已经被翻烂，书上写满了标注。她勤学善思，常结合经办的实际案例将政策吃透，及时关注业务流程的变化，缕清思路，总结要点，遇有疑难问题、“高敏”业务时，都能够快速地找准“痛点”，抓住“要害”，从而精准讲解出业务审核要点，引导同事具体问题具体分析，帮助整个团队实现快速成长。

在工作中，纪晓佳践行着不懈求真的工作作风，记满政策规定的笔记本是她回复政策咨询时从容淡定的底气，也是她成长为社保业务“政策通”的见证。也



正因业务驾轻就熟，她所带领的科室每年都会收到办事群众“12345”表扬件、表扬信、锦旗十余个。2024年以来，“12345”诉求量同比下降89.19%。

暖心高效
将亲情式服务贯穿始终

社会保险代办业务是社会保险体系的“最后一公里”，在服务人民群众、落实民生政策中发挥着重要作用。纪晓佳时常自

问，个人存档人员申请退休的材料、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自己来讲，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。更何况，前来找她办理业务的群众普遍年龄较大、身体多有不便，业务办理时需要更多耐心细致的解答指导。

纪晓佳始终坚持以“人民至上”为工作理念，热情、耐心、

认真地接待每一位办事群众。遇到不懂如何填写资料的，她会一笔一划地指导他们填写表格；遇到资料没带全的，她会通过各种方式帮忙下载打印；遇到对政策不理解的，她会用通俗易懂的语言进行讲解，努力做到不让一位办事群众带着不满和疑惑离开。全程陪同、全程代办、迎难而上，纪晓佳把群众的事当成自家的事来办，将亲情式服务贯穿工作的始终。“零懈怠”“零投诉”“零差评”，办事群众多次对纪晓佳热情周到的服务赞不绝口，对她急人所急、业务精湛的优良工作作风给予了充分肯定。

业务下沉
持续推进就近就便服务

一线窗口部门是落实党的方针政策和各项工作决策部署的“神经末端”，业务下沉更能体现“四下基层”的价值导向，即立足于“下”，根植在“民”。

纪晓佳深知，22个街道（乡镇）便民服务中心是服务群众的最近就近就便场所，在政策调整落实过程中一定要及时利用好、指导好。她坚持“重心在基层、服务在基层”，持续推进业务下沉就近就便服务，针对新就业形态劳动者社保增减登记以及退休申请等业务进行重新梳理，将服务事项下放至街道（乡镇）便民服务中心，并与税务、社保中心做好沟通衔接，“减材料、减时限、减环节、减流程”，全力做好好事权“瘦身”工作。同时，她

组织科室业务骨干，共同深入街道（乡镇）便民服务中心，做好业务“面对面”交流沟通和培训指导，确保业务下沉承接工作取得实效；深化快捷便利为民服务，对标一件事落实标准，切实掌握网办流程与服务规范；及时收集办事群众建议需求，进一步细化服务环节，做到民呼我应，持续增进暖心服务。在她的实干推动下，2023年通州区社保代办业务惠及人群同比增加29.81%，区级+街乡“全域通办”有效解决了群众办事难等问题。

近年来，为实现全市人力社保服务“全城办同标办”，《北京市人力社保服务规范2.0》发布。为了将这本“工具书”落实落地，真正实现社保政策、业务经办流程“看得懂、讲得清、接地气”，纪晓佳利用新媒体在全市范围内率先组织拍摄“个人存档人员如何办理退休申请业务”场景式短视频，倾心打造视频版“局长处长走流程”项目。

相比于文字版的办事指南，5分钟富有创意、精晰指引的短视频更形象直观，受理条件、申请材料、办理流程等12个要素全部涵盖，“灵活就业一件事”“退休一件事”中难懂的专业术语通过形象的表述让人看过留心，使办事群众更容易接受，同时还做到了可重复、可循环的“一次性告知”。市、区、街道（乡镇）、社区（村）四级服务平台同步推送，现累计观看人数超6万人次，充分强化了百姓群众对提升政务服务和优化营商环境工作的感知度和认同感。

中国农业银行北京延庆支行党委委员、副行长任俊鑫：

创新金融服务助推实体经济发展

□本报记者 刘欣欣

在基层16年的担当与坚守中，中国农业银行北京延庆支行党委委员、副行长任俊鑫抢抓产业变革新机遇，推动支行以高标准金融服务助推实体经济发展，在助力乡村振兴、开展普惠金融服务、推动绿色发展等方面作出了突出贡献。他本人曾获得北京市劳动模范等荣誉。

延庆区位于京西北郊区，在举世闻名的八达岭长城脚下，山区面积占比72.8%。任俊鑫结合当地“农业产业与乡村旅游融合发展”规划，在蔬菜保供、特色农产品生产等方面加大金融服务力度。通过投放“乡村振兴e贷”“惠农e贷”“农户商户e贷”等贷款，为乡村旅游和休闲农业提供金融支持。他牵头为八达岭镇石峡“石光长城”等民宿投放贷款，并提供结算、特惠商户等一系列金融服务；累计支持45家延庆区的区级示范合作社，解决了

合作社的融资难题。

北京2022年冬奥会和冬残奥会的成功申办再一次把世界目光聚焦于北京。在赛会及基础设施的建设中，任俊鑫带领营销团队攻坚克难，加强银政、银企源头合作，积极跟进冬奥会重点项目、重点工程，为北京2022年冬奥会和冬残奥会延庆赛区政府和社会资本合作项目办理银团贷款。赛会结束后，团队继续投放设备购置与更新改造贷款，推动冬奥赛场赛后利用，提升北京市公共体育产品的供给和公共体育服务水平。

此外，任俊鑫聚焦绿色金融重大项目，践行绿色低碳理念，扩大绿色资金供给，全力支持风电、光伏、锂电池隔膜等新能源领域的企业建设。在推动东西部交流协作方面，他带领绿色金融服务团队赴某央企内蒙古和四川项目公司，主动了解企业发展情

况及融资需求，设计金融服务方案，最终为该公司授信并投放贷款，在金融服务新能源汽车行业电池技术革新方面迈出坚实步伐。

任俊鑫成功的营销经验，被延庆支行提炼为“5字策略营销法”，并多次代表延庆支行在分行大会上作经验交流。农行北京分行统筹推进任俊鑫劳模创新工作室建设，推广其创建的劳模创新工作室，鼓励积极探索金融服务实体经济新思路、新方法、新模式。目前，任俊鑫劳模创新工作室已成功申报为中国农业银行总行级劳模创新工作室。

“今后，我将一如既往扎根基层、耕耘热土，开拓奋进、埋头苦干，在‘守初心、担使命’的征途上展示出担当与风采，以‘金融活水’不断助推实体经济发展。”任俊鑫说。

