

丹心如“枫” 连心如“桥”

——记东城区税务局第一税务所所长金燕

□本报记者 边磊

东城区税务局第一税务所是全国第一批新时代“枫桥式”税务所建设优秀单位，该所所长金燕从业至今已有24年。她带领全所干部为辖区纳税人提供“全业务”税费服务，用匠心书写税收事业，为首都现代化税费服务体系建设贡献力量。今年，金燕获得首都劳动奖章。

业务上的“领军人” 落地落实重点工作

“这里是北京，我们是首都核心区‘铁军’，任何时候我们都不能降低服务标准，要聚焦首善标准开展税收工作。”作为东城区第一税务所（办税服务厅）的所长，金燕深知自己肩负责任之重大，始终忠诚履行首都核心区职责使命，切实服务首都税收现代化工作，积极推动市、区经济高质量发展。

2016年稳步推进“营改增”试点工作，2018年全心投入国地税征管体制改革，2019年切实推动个人所得税新政改革，2020年



着力做好“非接触式”办税业务的全面推广，2022年全力推动组合式税费支持政策落地生根，2023年作为全北京首批“数电票”扩围试点“打前阵”，2024年全方位助力社会保险费优化申报缴费流程上线……在一场接一场的硬仗中，金燕不断提升业务技能和服务水平，攻克一道道税务难题、护航一项项重点工作。同时，她秉持高标准抓党务、带队伍、干税务工作理念，带领东城区税务局第一税务所先后获得

全国税务系统先进集体、全国巾帼文明建功集体、全国青年文明号、北京市税务系统首善税务所、北京市工人先锋号等多项荣誉，被国家税务总局评为“全国第一批新时代‘枫桥式’税务所建设优秀单位”，全北京仅有两家单位获评。

服务上的“排头兵” 扎根税收业务一线

每个清晨，在办税服务厅迎

来第一个纳税人之前，金燕早已到岗，将整个办税服务厅巡视整理一遍才安心。每个傍晚，她都会延时服务陪同最后一个纳税人办完业务才就着夜色下班回家。在她的示范带动下，东城区税务局第一税务所一直是服务纳税人、缴费人的“排头兵”；在全市率先实现税费业务“大一窗”集成化办理，发放“一次性告知卡”落实首问责任制，开辟减税降费专窗，打造“征纳互动”专班线上服务保障

险费申报缴纳流程”改革骨干团队落实改革……

“每当看见纳税人笑着走出工作室时，我也发自内心地高兴。”金燕还有一个“特殊”的身份，那就是东城区税务局金字招牌——“金燕工作室”的领军人。

2022年4月，东城区税务局创新性设立“金燕工作室”，致力探索“枫桥式”税费服务新模式。从“小切口”出发探索权益服务，从“接诉即办”出发探索“未诉先办”，通过就地化解争端、对疑难涉税业务“一站解决”，并针对大企业和特殊纳税人提供“一对一”的定制服务。

作为工作室的领军人，金燕化身纳税人的“知心人”“倾听者”，疑难问题亲自跟进、涉税矛盾亲自解决，真正做到“矛盾就地化解，不出厅不上交”。工作室成立至今，共受理工单1667件，实现“零信访件”。

诚意铸税，丹心如“枫”志不移；躬身为民，连心如“桥”思不怠。金燕数年如一日在税收一线默默耕耘，谱写税务为民之歌。她始终秉持“以纳税人缴费人”为中心”的服务理念，坚定做“便民办税春风行动”的使者、优化营商环境的旗手和密切税企连接的先锋，践行“为国聚财，为民收税”税务使命的先锋模范，用匠心展现出让人民满意的劳动者风采。

天伦王朝酒店值班经理何巧：

在平凡岗位实现人生价值

□本报记者 边磊

天伦王朝酒店值班经理何巧主要负责酒店日常的安全巡视，处理客人的投诉以及协调酒店各部门间的工作等。作为一名酒店服务行业的职工，她以高标准、严要求的工作态度和提供的优质服务获得各方一致好评，在提升班组的服务质量和职工的专业技能等多项重要工作中表现出色。今年，她获得首都劳动奖章荣誉。

爱岗敬业 持之以恒

2017年9月，何巧加入天伦王朝酒店。入职酒店期间，她积极主动参加酒店组织的培训课程，通过急救培训学习了解AED的使用以及相关急救知识，并通过现场实操加深学习印象，最终以优异的成绩获得急救员资格。

由于值班经理工作的特殊性，何巧还多次参加酒店以及当地消防组织的消防演习活动，认真学习消防栓和灭火器等消防知识，提升自身消防安全素质，增强发现和消除火灾隐患的能力，降低火灾事故风险，以积

极的心态、饱满的热情，投入到安全生产工作中。

“生命重于泰山，防控就是责任。”在新冠疫情防控初期，何巧积极贯彻落实统一指挥和工作部署，在酒店内部做好对客解释的同时，培训相关人员学习疫情防控相关知识，切实担负起作为一名服务管理人员的责任。在疫情防控期间，何巧多次凭借专业的职业能力迅速有效地传达防疫精神，全方位开展疫情排查动员工作，尤其是在协助街道摸排确诊病例轨迹、组织动员居民做核酸检测等工作中发挥重要作用，用实际行动扛起“为群众筑起疫情防控安全线”的使命担当。

勤奋扎实 全力作为

2022年末，何巧参加了北京市文化和旅游局以及北京市旅游行业协会共同举办的北京市星级饭店从业人员服务技能大赛，获得前厅组3等奖。她将此次比赛中学到的知识运用到日常的工作中，提高对客的质量；积极主动

借鉴比赛的内容培训酒店相关人员，为提升酒店人员的服务意识和客人的满意度作出贡献。

何巧曾多次参加出入境管理局以及当地所属派出所组织的培训，努力提高自己的专业领域知识。凭借自己的职业特性，发现并协助出入境管理局处理护照过期的非法停留客人，配合属地派出所开展重大活动安保工作以及开展预防违法犯罪宣传活动等，积极弘扬主旋律，传递社会正能量。

积极向上 全面发展

何巧给大家的印象是乐观开朗，乐于参加酒店组织的各项活动。在酒店组织的户外跑10公里活动中，她以59分钟的成绩获得女子组第一名。在她的带动下，酒店掀起倡导绿色健康、低碳环保的运动风潮，在传递健康生活的快乐和美好同时，让更多的人加入到全民运动的行列中来。

在日常生活中，何巧还积极参加各种公益活动，尤其关注环境问题。她积极参加小区垃圾分



类培训，努力在工作之外也闪闪发光。

“想要干出一番事业，总要付出过人的心血和汗水。”何巧说。凭着对事业的执着追求和敬业精神，她以实际行动在值班经理平凡的岗位上，实现了自己的

人生价值。“工作没有终点，只有始点；没有最好，只有更好。在以后的工作中，我会一如既往地坚持高标准、严要求、办实事，不求轰轰烈烈，唯求踏踏实实，力争做一名优秀的酒店管理人员。”