



# 热心、细心、耐心 为地区居民办实事

## ——记朝阳门街道市民诉求处置中心副主任刘欣雅

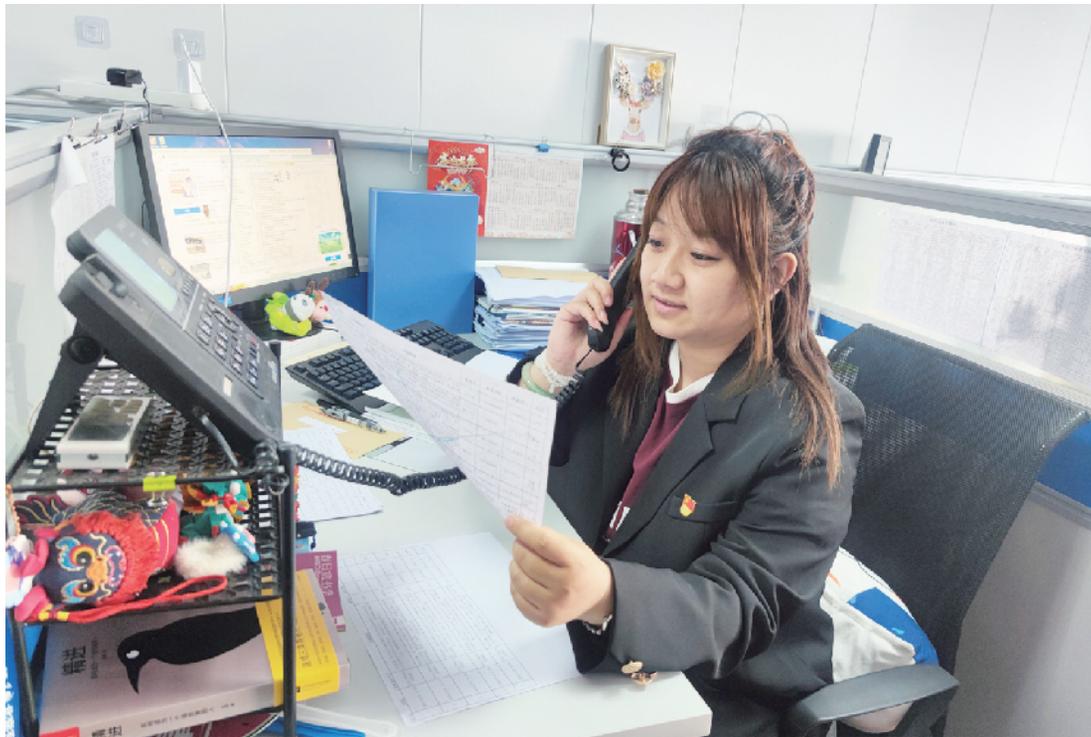
□本报记者 边磊

刘欣雅是朝阳门街道市民诉求处置中心副主任，作为街道接诉即办专班负责人，她坚持高标准、严要求，把居民的难事、急事放在心头，踏实稳重、兢兢业业的工作作风得到街道上下一致好评。今年，她获得首都劳动奖章。

### 创新案件情况特点分析机制

牵头接诉即办工作以来，刘欣雅带领接诉即办专班的干部，主动总结分析接诉即办工作规律，进行综合性研判，摸清街道辖区诉求规律、具体案件特点、辖区诉求人情况分布等数据，创新朝阳门街道各社区、各科室部门案件情况特点分析机制，从而保证业务科室和社区在办案过程中抓住重点、认得清要点、断得明结点。

针对朝内南北回迁小区物业管理、住房和停车管理等辖区共性、难点问题，专班结合12345诉求和群众来访来电以及微信群中反映的问题，形成问题清单，提出专项治理工作建议。经街道工委办研究后，成立朝阳门街道推动朝内小区综合整治工作专班，精准协调、督促物业解决群众诉求，使得相关诉求量大幅降低。经综合整治后，小区面貌焕然一新，增加了社区居民的幸福感和



### 建立群众诉求“1、3、5、7”时效机制

在接诉即办专班工作中，刘欣雅始终坚持严谨细致的工作标准，注重谋划在前、分析在前、研判在前，做好街道接诉即办工作的“吹哨人”。

刘欣雅牵头建立群众诉求“1、3、5、7”时效机制，即1小时响应、3天办理、5天反馈、7天解决机制，确保问题不会无限期拖延。在案件办理时，她落实“快速响应、高效办理、精心回复”的工作要求，各科室之间、科室和社区之间加强有效联动，强化办件人员能力，提高案件办

理及办结质量；充分发挥指挥调度的作用，在日常工作中，不断强化“调度+指导”，优化“体系+机制”，推动“热线+网格”，做好“联动+精准”。

刘欣雅始终将接诉即办工作作为解决好群众急难愁盼的重要方法，主动急群众之所急，踏踏实实为群众办实事。

有诉求人反映自家儿子落户难的问题，刘欣雅在了解相关情况时，主动换位思考，进行反复沟通，急其所急、想其所想，积极联系相关涉及单位，每日坚持与诉求人沟通事情办理进展并对其进行安抚。同时，她主动联系对接诉求人户籍所在省市公安部门代为沟通相关事项。经过不懈努力，该诉求人儿子的落户问题在规定期限内得到解决。

### 落实7×24小时平台值守制度

刘欣雅在接诉即办工作中冲锋在前，面对问题和难点不退缩不推诿。她坚持按照要求落实7×24小时平台值守制度，结合案件类别做好案件派遣、督办、结案、回访、审核工作，坚守接诉即办、办实事为妥的原则。在新冠疫情防控的关键时期，她坚持深入社区开展疫情防控工作，在大规模核酸检测现场进行扫码服务，同时，坚守在接诉即办专班的战线上，调度科室和社区及时处理案件诉求，面对面心贴心与辖区的居民进行沟通，加班加点成为常态。

刘欣雅始终保持积极主动的工作状态，在接诉即办的工作岗位上默默奉献，以热心、细心、耐心为地区居民办好每一件实事，用实际行动践行全心全意为人民服务的誓言。

北银金融租赁有限公司董事长孔海涛：

## 以优质金融服务助力区域高质量发展

□本报记者 边磊

在金融行业工作28年来，北银金融租赁有限公司董事长孔海涛始终把工作当事业，视职责如使命，带领公司全体干部职工以优质金融服务助力区域高质量发展。今年，孔海涛获得首都劳动奖章。

孔海涛带领企业围绕首都“四个中心”建设，加大北京地区基础设施建设的金融支持力度。在他的带领下，企业积极响应大气污染防治总要求，助力北京公交集团更新升级，先后支持北京公交集团5期充电桩项目建设，服务全市450余条线路7000余台新能源公交车，累计碳减排超过百万吨，共同守护首都蓝天；全力支持北京冬奥会、冬残奥会场馆建设需求，先后投放6亿元支持五棵松冰上运动中心建设，助力该场馆成为世界上第一个既举办过夏奥会、又举办过冬



奥会的体育场馆。

孔海涛带领企业积极贯彻京津冀协同发展发展战略，不断加大京

津冀地区的投放占比，助推北京疏解非首都功能。截至2023年末，公司累计向京津冀区域内企

业投放392亿元，支持河北某数据中心基础设施服务商为三大电信运营商提供7×24小时服务，全力保障北京冬奥会、冬残奥会期间实现奥运史上第一次核心系统全面“上云”。

孔海涛还带领企业与某新能源公司开展深度合作，运用绿色租赁方式，先后向张家口万全区、保定市涞源县、唐县等地的光伏、风电项目累计投资超过10亿元，装机量超过50万千瓦。项目顺利投产创造GDP超过7亿元，创造就业岗位超100个。他带领企业积极推进产业扶贫，助力上述地区提前实现脱贫摘帽。此外，他还带领企业创新业务模式，持续提升服务乡村振兴的工作实效，近三年累计投放超过22亿元助力乡村振兴。

孔海涛带领企业坚决贯彻“五篇大文章”的总体要求，积极

落实“双碳”发展战略，着力打造“绿色金租、智能制造金租、科技金租”三大金租特色品牌，推出“绿能租”行业解决方案，业务领域覆盖节能环保、垃圾处理、污水处理等领域，以金融服务推动发展方式绿色转型，推进环境污染防治，推动重点领域节能降碳减污。截至2023年末，“三大金租”业务领域累计投放超过500亿元，存量业务占比65%，其中绿色金租领域累计投放超过300亿元，存量业务占比超过30%。

如今，北银金融租赁有限公司业务遍及全国29个省市。孔海涛常年奔赴在业务一线，当好奋战一线的实干家，全力推动公司“安全、质量、效益、规模”均衡发展，以责任和担当带领全体干部职工深度服务实体经济，助力区域金融经济高质量发展。