

奋进新征程 建功新时代·北京劳动者之歌

“把平凡做到极致，就是非凡”

——记2025年北京市先进工作者、延庆区税务局财产行为税科科长马秋荣

□本报记者 马超

白天，她是“问不倒”的业务尖兵；夜晚，她是最后一个熄灯的“守窗人”；街头，她又化身“马大姐”志愿者。延庆区税务局财产行为税科科长马秋荣扎根一线13年，用专业把复杂政策讲成百姓家常，用坚守把办税厅灯火为纳税人亮到最后一秒，用一腔热血把公益足迹踏遍延庆山山水水。今年，她被授予北京市先进工作者称号。

钻研业务 做扎根基层的专家

2010年1月，马秋荣踏进延庆区税务局办税服务厅的大门时，还是一名税收业务“零起点”的新人。面对陌生的政策条文和繁杂的办税流程，她给自己立下铁规：“再硬的骨头，也要啃到底。”

培训课堂里，她永远坐在第一排，笔记本密密麻麻，连标点都一丝不苟；向同事请教时，她把问题抄成小卡片，贴在办公桌前，一条一条“清零”。夜深人静，她把政策文件摊成“小山”，逐字逐句啃，遇到难点就画星号、贴便签，第二天再追着业务骨干“打破砂锅问到底”。短短一年，她不仅把大厅所有岗责流程倒背如流，还一举拿下中级会计师职称，成为了办税服务厅里的“问不倒”。

2015年，北京市132项依纳税人申请事项整体前移至办税服务厅，业务量瞬间井喷。马秋荣勇挑重担，把窗口升级成首个“全能”导办台，实现了纳税人办理多项业务“一窗式”受理。纳税人从“多头跑”变“一



站清”，让排号纸越来越薄，满意度直线上升。

日复一日的极致打磨，让马秋荣连续五年年终考评获得嘉奖和三次三等功。证书摞成厚厚一沓，她却只把一句朴素的话记在心头：“把平凡做到极致，就是非凡。”

用心服务 做服务纳税人的行家

马秋荣每天都会提前半小时抵达办税服务厅，第一个打开所有设备、整齐摆放办公用品、仔细核对公章，只为让大厅以最佳状态迎接第一批纳税人。无论午休

还是傍晚，只要窗口前还有纳税人，马秋荣就自动把“下班键”调成静音。面对政策盲区，她从不敷衍，总是反复讲解、细致演示，直至纳税人真正听懂弄通。首问负责、一次性告知、延时服务、预约服务……她把每一项制度化作真诚的行动，始终将纳税人的诉求放在心尖，以让纳税人满意为工作标准。对于线上申请，她也绝不“过夜”，如若资料有误，她会即刻回拨电话，逐条指出问题，守着电脑直至纳税人重新上传无误才会下班离开。于是，办税服务厅的灯，常常为她多亮一小时、两小时……有人问她累不累，她摆摆手：“纳税人从大老远赶不来

容易，我们多留一会，他们就少跑一趟。”看到纳税人办完业务向她表示衷心的感谢时，马秋荣的心里也充满了满足，疲惫顿时烟消云散——诉求落地，才是她最大的心安。

工作十余年来，马秋荣始终以“干一行、精一行”的韧劲，把踏实与严谨写进每一个岗位。

2020年，经过激烈竞争和层层选拔，马秋荣入选国家税务总局财产和行为税专业人才库，是延庆区税务局唯一一位入选税务总局专业人才库的税务干部。

2022年9月至10月，马秋荣被抽调到国家税务总局驻北京特派员办事处参加河北省税务局层

级审计项目。工作中，她时刻以共产党员的高标准严格要求自己，勇于担当、甘于奉献。

2023年，面对“金税四期”试点集中调研的急难任务，马秋荣克服种种压力，再次冲锋在前……

热心公益 做百姓身边的志愿榜样

在本职工作之外，马秋荣热心公益，曾多次参与无偿献血。有人劝她“快40了，悠着点”，她笑答：“只要身体允许，就想多做一点对社会有益的事。”

榜样的力量是无穷的。在马秋荣的带动下，延庆区税务局成立了“马大姐志愿服务队”，结合创建全国文明城市城区工作，推出了“残疾人、老年人绿色办税通道”“马大姐全能办税窗口”，开展预约、延时、上门等特色服务。

每年敬老月期间，马秋荣总会带领志愿者到光荣院陪老人聊天，帮老年人整理衣物；在“创城万人行”活动中，她坚持在路口执勤；迎“七一”党建时，她协助组织“重走长征路服务在我心”税法宣传；2020年，面对突如其来的新冠疫情，她充分发挥党员先锋模范作用，积极参加区局组织的社区执勤任务，主动到社区报到，累计参加路口执勤17余次，时长40余小时。

从窗口到街巷、从“税务蓝”到“志愿红”，马秋荣用不息的脚步丈量责任，用昂扬的斗志点亮初心。在税收改革的追梦路上，她始终步履铿锵，奋勇前行。

昌平区未来科学城市场所所长李红军：

把企业群众的“急难愁盼”当作自己的家事办

□本报记者 周美玉 通讯员 刘然

李红军是昌平区市场监督管理局12345专班负责人、未来科学城市场所所长。他把企业群众的“急难愁盼”当作自己的家事办，带领工作专班累计为群众挽回超千万元损失。

接诉不是目的，办好才是根本。面对日均600余件的诉求量，李红军构建起了“一个核心、两项激励、三维培训、三个督办、四位一体”的工作机制，以“一意见三清单”“一通报九考评”定任务、立标准、明目标，助力昌平区市场监管局在市级行业月考核中连续19个月排名全市第一，全国12315系统月考评始终位列全市第一，2024年市场监管行业诉求量同比下降34.16%。

一起涉及33名、平均年龄85岁老年人的退费纠纷，让李红军和专班团队印象深刻。老人们缴纳的养老钱因企业资金链断裂，



资料图 李红军（左）

难以追回。为了尽快了去老年人的烦心事，李红军与同事连续5个月辗转3个部门、3个街（镇）、2个村委会等，最终通过协调企业拆迁补偿款，将40万元养老钱如数交还到老人手中。长期以来，李红军与工作专班累计为2000余名群众挽回损失超千万元。

任职未来科学城市场所所长后，李红军带领6人团队处理月均千件的调解量，探索推行了“党员认领办、组长担当办、所长攻坚办”模式，让调解成功率跃升全局前列。此外，他还以“双创双全”机制为企护航，不仅助力某知名老字号食品生产企业转制，为企业节约巨额成本，还曾仅用5小时便为某央企化解了“燃眉之急”。

“有这样的营商环境‘护航’，企业发展必将行稳致远。”这是来自某央企为昌平区市场监

管局写下的感谢信中的一句话。记者了解到，去年10月，该央企在重大业务洽谈前，突然发现注册资本备案异常，如果不及时调整将导致该企业出现巨额损失。李红军闻讯后，立即启动“特事特办”，第一时间陪同企业相关工作负责人前往昌平区市场监管局登记注册科。在工作人员的配合下，他仅用5个小时便完成了重新备案，有力保障了该央企业务的成功推进，并确保了国有收益不受损失。为此，该央企专程送来了“服务至上 勤政为民”的锦旗，并由衷表示，这是“北京服务”与“昌平效率”的生动实践。

如今，在李红军的带动下，昌平区市场监督管理局12345专班和未来科学城市场所已经形成了“人人都是接线员，件件诉求有温度”的服务氛围。