

“小证件”关乎“大民生”。工作10年来，朝阳区民政局婚姻登记处婚姻登记员李红艳以创新破题，用真情答卷，在服务群众的道路上笃定前行，将“民政为民、民政爱民”的理念深深融入到婚姻登记的每项工作中去。

十载婚姻登记路 创新服务暖人心 ——记朝阳区民政局婚姻登记处婚姻登记员李红艳

□本报记者 盛丽

不断总结优化工作方法

办理结婚登记、办理离婚登记、补领结婚证……面对每天繁重的工作内容，李红艳从未有过丝毫懈怠，总是以饱满的精神状态迎接每位当事人。她将“干一行就要爱一行、精一行”的理念践行于日常工作中，及时学习与婚姻相关的法律法规，注重和领导、同事探讨工作中遇到的新案例，不断总结优化自身工作方法。

为了提高工作效率、减少服务对象等待时间，李红艳以优化离婚登记流程为切入点，不断创新工作方法。在办理登记时，她发现部分当事人在填写个人声明、笔录等内容时，对于专业的术语不太理解。于是，她利用业余时间逐字逐句推敲，将晦涩难懂的专业术语转化为通俗易懂的语句，还贴心地标注了关键注意事项，使当事人一看便知，极大减少了当事人因政策不明而产生的疑问与困扰。

针对工作中遇到的各类电话咨询难点问题，她精心建立台账，详细记录每一个疑难个案，定期追踪问题处理结果，适时排查潜在问题，并持续总结经验教训，努力践行“未诉先办”，将问题化解于无形。

此外，她还利用自身英语专业的优势，积极协助外籍当事人了解、明确婚姻法律法规和登记流程，化解外籍当事人因语言不通无法沟通的问题。

多年来，李红艳先后协调办结了80余件特殊案例，以认真负



责的态度和专业水准赢得了当事人的广泛认可。

从当事人角度出发提供便捷服务

“近年来，不少新人喜欢在一些特殊的日子办理结婚登记。”李红艳介绍道，为了满足新人择日喜结良缘的美好愿望，提高办证效率，她会根据新人预约的情

况提前做好前期准备。“有的当事人跑了很远的路，选了特别的日子来登记结婚，我不想让他们失望。”她说。

“能为当事人立刻办的事项，要做到立刻办理；需要与领导或同事沟通的事项，要及时沟通、尽快办理；不符合办理条件的事项，要耐心说明理由。”工作中，李红艳做到热情服务、周到服务、便捷服务。“满意只有

起点，没有终点，服务只有更好，没有最好”成了她的座右铭。

为提升窗口的服务水平，李红艳切实做到来有迎声、问有答声、走有送声。面对前来咨询的群众，她总是耐心倾听。不管是简单的登记流程询问，还是复杂的婚姻关系疑惑，她都有问必答、认真对待。

一天临近下班时间，一位女士匆匆赶来，问道：“我要补结婚证，谁能帮我办一下？”听到当事人焦急的声音，李红艳没有丝毫犹豫，马上上前进行接待。原来，办事人家中老人病重，涉及财产继承问题，急需结婚证明夫妻关系。她为办事人详细解答补领流程，说明需要准备的证件、材料，并主动帮忙联系相关部门核实信息。在她的协助下，原本两三天才能办理完成的手续，次日就办理完毕，解决了这家人的燃眉之急。

“婚姻登记工作面对的当事人性格各异，有时会遇到一些当事人因手续不合格当天无法办理而情绪激动的情况。”李红艳说，“但无论当事人情绪多么激动，我们都必须保持冷静，安抚他们的情绪，然后再从当事人的角度出发，帮他们想办法解决问题。”

宣传正确婚姻观

在李红艳看来，婚姻登记工作不仅是要做好本职内的工作，更要传播正确的婚姻观。为此，她积极投身婚俗改革工作，依托宣讲活动、颁证服务宣传文明婚俗新风尚。为了让宣讲内容更接地气、深入人心，她查阅大量资

料，精心撰写宣讲稿。在一次百姓宣讲活动中，一位年轻女孩困惑地问道：“现在结婚成本太高，婚礼形式又繁琐，感觉压力很大，该怎么办？”李红艳分享了一些简约而不失浪漫的婚礼案例，鼓励大家摒弃铺张浪费、盲目攀比等不良婚俗，树立文明节俭的新风尚。活动结束后，不少参加宣讲活动的群众围过来，向她索要联系方式，希望日后遇到婚姻相关问题能够及时向她请教。

深耕婚姻登记工作多年，李红艳深知颁证服务是为新人传递正确婚姻价值观的重要契机，意义重大。因此，在每场颁证仪式中，她都会结合新人的实际情况，用通俗易懂的语言讲解婚姻中责任、包容与理解的重要性，以专业涵养和温暖有力量的话语为新人点亮幸福旅程新起点。

为了让颁证仪式更具仪式感和纪念意义，李红艳精心设计了多样化的颁证流程。在保留传统宣读结婚誓言的基础上，她巧妙增加新人互诉爱意、分享恋爱故事等环节，使整个仪式更加温馨、生动，为新人留下了难忘的回忆。一次，一对相恋多年的新人在颁证仪式上，通过讲述彼此从相识到相爱的点点滴滴，感动了在场所有人。仪式结束后，新人激动地说：“原本以为颁证只是个流程，没想到这么有意义，这份回忆我们会珍藏一辈子。”

李红艳对颁证服务的用心与精心，让每一本结婚证都承载着满满幸福与祝福的同时，也为新人们开启人生新篇章埋下互敬互爱的种子。

美团外卖配送员潘东雷：

餐箱里藏着“热心肠”

□本报记者 刘欣欣

清晨6点半，美团外卖配送员潘东雷已经骑上电动车送早餐了。他车箱里装的除了豆浆包子，还有一股“热心劲”——遇到老人上下楼费劲就搭把手，看到事故纠纷就帮着协调，碰到安全隐患就及时反映，送餐路上的这些“顺手事”，成了他的日常。

潘东雷曾是一名军人，脱下军装后，军营赋予他的优良作风从未改变——每天清晨准时到岗，风雨无阻穿梭于城市街巷，把“准时准点”当作命令执行，这份对工作的认真态度让他在日常配送中始终保持高效可靠。在送餐途中，他总能在群众需要时挺身而出。

去年夏天，潘东雷送完安慧北里小区的订单，路过3号楼时，看到一位女士推着轮椅在单元楼下焦急万分。他停下车折返询问，才知道轮椅上的老人想要回

家，可单元楼道狭窄，轮椅没法转弯上三楼。“您别着急，我来帮您。”潘东雷边说边蹲下身，小心托住老人的后背和膝盖，慢慢站起身，一步一顿往楼上走。楼道里没有通风，没走几步，汗水就顺着他的额角往下淌，旧伤在弯腰时隐隐作痛，他却没停下脚步。当老人安稳躺在床上后，想要塞给他一袋水果以示感谢时，潘东雷摆着手往外走：“我是退伍军人，这点事不算啥。”

今年3月的一个早高峰，慧忠路路口发生一起剐蹭事故——一名骑手被出租车撞倒，与交警沟通半天也解释不清楚情况，急得满脸通红。潘东雷正好送单经过，看到这一幕立刻停车。他先拍了张现场照片发给站长说明情况，随后走到骑手身边，及时安抚对方情绪，再帮着向交警详细介绍事故经过，协助调取监控、

登记车辆信息。等双方达成和解，他才紧赶慢赶着把订单送到顾客手中。“实在抱歉，路上遇到点情况耽误了。”他递上餐品时还在道歉，顾客看到他备注里的说明回复后说：“向军人致敬！”这句话让潘东雷红了眼眶：“觉得自己做的这些事值了。”

每天配送途中，潘东雷的眼睛总“停不下来”：看到单元门口堆着易燃的纸箱，他会拍下照片发到社区治理群，联系社区安全员；发现消防通道被私家车堵住，他会记下车牌号，通过物业联系车主挪车；就连垃圾桶旁散落的碎玻璃，他也会从车上找块硬纸板盖住，再打电话通知保洁人员清理。

“天天在这片区转，比家里还熟，看到安全隐患不吭声，心里不踏实。”他手机里存着6个社区治理群，平均每周都会上报两



三次安全隐患信息。

去年冬天第一场雪后，潘东雷凌晨5点就醒了。“部队里有‘雪停路净’的规矩。现在虽然不当兵了，也得守着。”他从家里找出铁锹，骑着电动车到辖区内的主要路口和社区志愿者一起铲冰除雪。人行道上的冰结得又厚又硬，铁锹下去只能铲出一道小缝，他换着姿势使劲，没多久手套就被磨破了，手心也蹭出了

红印。直到早上8点多，看到上学的孩子和上班的市民能安全走过，他才匆匆赶去站点开始一天的配送。

如今，潘东雷加入了大屯街道成立的第一个以外卖骑手许云龙命名的工作室——“许云龙工作室”，积极参与志愿活动和社区治理工作。“不管是穿军装还是穿骑手服，能为大家多做点事，心里就踏实。”他说。