



# 解民忧 暖民心 把窗口开到群众的心里

## ——市就业服务局优质服务工作侧记

全媒体记者 孙莹 通讯员 宋大鹏

### 民生头条

民生连民心，民生系福祉。作为重要的民生职能部门，市就业服务局坚持“以人民为中心”的发展思想，秉承“优质、高效、安全、规范”的服务理念，持续推进行风建设，努力提升公共服务水平，用心用情做好企业职工退休业务经办工作，在服务发展和改善民生中真正彰显“硬核”担当。以优质服务保障民生红利的同时，切实让退休经办“小窗口”成就一番为民服务的“大事业”，受到办事群众的一致好评。

“只来一趟就把退休的相关事宜办好了，谢谢市就业服务局的同志们，你们的服务太好了，这样的窗口值得点赞。”家住铁西区的张先生高兴地说。

主动化服务，政务服务更加便民。以提升群众办事体验为核心，深入实施人社服务快办行动，扎实推进办事流程优化再造，不断推进业务经办体系发展建设。进一步减材料、优流程，有效落实一次性告知制、首问责任制、限时办结制等工作制度，高质量做好民生政务服务等各类事项。对群众在业务经办过程中遇到的“难点、堵点”问题，化被动办事为主动服务，主动联系对接，帮助协调解决，让办事群众都能够享受应有的福利和待遇。

多样化服务，系统行风明显改善。针对复工复产以来业务量叠加、办事群众激增等情况，采取“预约办”“错时办”等方式方法，引导服务对象分类、分区、分流办理各项业务。积极推动实体政务大厅功能升级，引进金融社保自助查询系统，实现与网上办事大厅系统对接，形成线上线下协同办理的一体化政务服务新方法。打造“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”工作模式，在切实防止出现扎堆办事、人员聚集现象的同时，不断提高办事效率、减少群众等待时间，有效提升窗口业务办理承载量。目前，市就业服务局综合业务大厅日均接待查档、复印档案百余人次，受理办结各类退休登记业务百余件。

标准化服务，群众满意度显著提升。以优质服务品牌化建设为目标，努力在服务特色上下功夫，在规范化管理上抓落实，在提高服务能力上求突破。苦练内功，开展经常性的工作人员练兵比武活动，营造赶、学、比、超的良好氛围，全面提升业务经办人员理论素养和业务水平。着力打造一批政策通、业务熟、技能强、服务好的“行家里手”。实行窗口业务科室领导坐班制度和主要领导巡查制，着力提升窗口工作内外形象和窗口服务质量。截至目前，大厅各项业务流程健全完备，监管督导职能高效畅通，跟踪服务机制建设到位，办事群众对业务经办工作满意度不断提高，未发生因服务问题产生的投诉事件。

## 笔墨染时代 党史悟初心

### 同心工程进行时

本报讯(全媒体记者 邢天笑)百年征程波澜壮阔，百年初心历久弥坚。为庆祝中国共产党成立101周年，市文联联合市书法家协会，共同举办“同心铸魂”网络书法展。

书法家们饱蘸浓墨书写时代华章，以党史感悟初心，以笔墨渲染时代，用笔走龙蛇、各具特色的作品，迎

接党的二十大胜利召开。他们挥毫泼墨、研创不辍，创作了一幅幅主题鲜明、风格各异、情趣盎然、生动形象的艺术精品，集中展现了广大干部群众勤奋学习、奋发向上的精神风貌和底蕴深厚、文采激昂的艺术修养。展览作品主题鲜明、内容丰富，为书法爱好者带来了强烈的视觉冲击、思想上的深刻洗礼、艺术上的美好熏陶、精神上的奋发激励。此次活动抒发了我市书法界对党的深情祝福，诠释了中国共产党百余征程的辉煌成就和伟大梦想。

## 夯实党建基础 谱写奋进之歌



本报讯(全媒体记者 高鸿)近日，梨树县喇嘛甸镇2022年“庆‘七一’喜迎二十大”文艺汇演在镇新时代文明实践所隆重举行，全镇广大党员干部和村民党员代表欢聚一堂，载歌载舞，表达对党的无限热爱。

文艺汇演中，喇嘛甸镇党委成员联袂表演了大合唱《没有共产党就没有新中国》。县政协主要领导、喇嘛甸镇党委书记、镇长、政法委员等表演了诗朗诵《我爱你，中国》，还先后表演了歌曲《咱老百姓》等20多个精彩曲目，最后，以广场舞《中国大舞台》圆满落幕。

喇嘛甸镇党委书记在致辞中说，2022年上半年，喇嘛甸镇党委在县委、县政府的正确领导下，围绕全县

中心工作，以党风带政风促民风，充分发挥党组织的战斗堡垒和党员先锋模范作用，取得了夯实基层党建和创新社会管理的“双丰收”，疫情防控、乡村振兴、“梨树模式”推广、产业发展、招商引资等一系列重点工作走在了全县的前列，省级卫生乡镇的创建落户喇嘛甸镇，全镇经济和社会发展呈现出勃勃生机。

此场文艺汇演，既是对党光辉历史、优良传统的继承和发扬，也进一步增强了全镇广大党员干部干事创业的信心和热情。在实现中华民族伟大复兴中国梦的道路上，喇嘛甸镇将牢记初心，以信念作曲，以奋斗填词，继续谱写奋进之歌。

为更好地提升基层党组织的号召力、凝聚力和战斗力，使广大党员干部以更加饱满的热情迎接党的二十大胜利召开，日前，铁西区地直街西园社区开展了主题党日活动，全体党员重温了入党誓词，并为在党50年的老党员代表颁发了“光荣在党50年”纪念章。

全媒体记者 刘莉 摄



## 阀管升级改造进小区 为“人间烟火”保驾护航



本报讯(通讯员 曲行行)为进一步贯彻落实对市区内天然气用户的“阀管灶”升级改造工作，加快推进“阀管灶”升级工作步伐，7月4日，华生燃气工程公司专项施工队伍走进铁东区欧屹青年城小区，开展了以“阀管灶”升级改造进小区、安全保障惠民”为主题的安全宣传及入户施工活动。

为高效有序推进“阀管灶”改造工作，华生工程公司现场组织队伍召开专项工作部署会议，制定了工作方案，明确了工作任务、部门分工和时间节点。同时，在小区入口、告示栏、单元门等醒目位置悬挂宣传条幅、张贴宣传单进行集中宣传，同时利用微信群发布工作动态，大大缩短了安装工期。入户后，现场安装自闭阀及铠装管，细致耐心的服务得

到广大客户的认可。欧屹青年城住户李大爷激动地说：“使用天然气最担心的就是安全问题，现在更换的新型安全阀门、新铠装管，用起来不但更方便，最主要的是更安全了。每一位安装师傅服务态度都非常好，不厌其烦地给我们讲解使用方法。看着安装师傅辛苦的工作，我们用户非常感动，在这里谢谢燃气工程公司，谢谢每一位安装师傅的辛苦付出，为你们点赞。”

下一步，华生工程公司将结合燃气安全进街道、进社区活动，加大对安装燃气“阀管灶”改造的宣传力度，倡导用户依法用气、安全用气，不断提高辖区燃气安全管理水平，从源头上防范和化解安全隐患，防患未“燃”，为“人间烟火”保驾护航。

## 热情服务解决低温 情系万家温暖人心

本报讯(通讯员 林源)7月4日，建行2号楼的用户将一面“热情服务情系万家”的锦旗送到四平热力铁西公司迎宾馆，对热力人优质高效的热情服务表示高度赞扬和感谢。

该用户去年家中温度不理想，迎宾馆的维修技师在低温普查中了解到用户家情况后，为用户实施加装暖气片及更换管线等措施，并在整改过程中，克服用户家管线杂乱及作业空间狭窄等困

难，想尽办法完成低温户改造，真诚的服务态度赢得了用户高度赞扬。

服务无小事，真情暖人心。锦旗不仅带来了用户的认可与荣誉，同时也对低温整改工作提出更高要求。在收到用户送来的锦旗后，所长柳力文表示，一定坚持保障千家万户住上暖房子的服务理念，进一步提高优质服务意识和服务质量，真正让每一位用户都能屋暖心更暖。

## 物业快速反应 成功解救被困业主



本报讯(通讯员 李多)7月6日，四平龙廷物业前台接到电话，小区1号楼7楼业主想下楼扔纸壳，结果在电梯间操作不当，致使纸壳夹到电梯门，电梯下行卡到3楼，造成电梯停运，业主本人则被困在了电梯前室。接到电话后，1号楼管家马上联

系业主了解详细情况，得知门被锁上了，电梯卡住了，业主自己没有钥匙，现在滞留在电梯前室。管家立即带领万能工杨勇来到1号楼，在路上给被困业主打电话，询问身体状况及心理情况，与业主聊天，来分散其恐惧情绪，安慰业主不要害怕，物业救援人员正迅速赶来。在万能工杨勇不懈努力下，电梯门终于打开，并成功解救出被困人员，电梯恢复正常使用。

看着眼前大汗淋漓的万能工杨勇，业主说：“真是太感谢物业了，是你们救我于危难之中，当时我真的很害怕，多亏有你们。我为龙廷小区有你们这样的好物业而感到骄傲。”

## 风雨无阻守承诺 真诚服务获称赞



本报讯(通讯员 张翠)7月6日，燃气集团服务公司泰安分公司维修技师蔡凤昕和任志龙接到开封灌汤包的改灶任务单，为了不影响到用户在饭口时间正常营业，改灶工作必须在晚上8点之后进行。

临近约定时间，天空下起了瓢泼大雨，虽然知道当夜有暴风

雨，但燃气人肩上的职责和使命告诉他们，对用户的承诺必须要准时兑现。于是，他们两人穿上雨衣向现场奔去。到达现场后，他们脱下雨衣，擦掉脸上的雨水就投入到工作当中，由于厨房的空间比较小，此时灶间内做饭的余温使得室内的温度很高，不到几分钟的工夫，他们就大汗淋漓，为了不影响厨师下班，他们两人在保证工作质量的同时加快工作的效率，共同配合将燃气灶具和管线更换完毕。

看到他们满脸的汗水和被油污弄脏的衣服，厨师长感动地拿出冰镇饮料和水果，但都被他们婉拒了。技师任志龙说，你们提供优质的服务和安全保证是我们华生燃气人的工作职责，是我们应该做的，说完他们两人又顶着大雨消失在夜色中。

## 关爱顾客 排忧解难

本报讯(通讯员 周鸿)7月4日，购物中心客宣部侯海伦收到一名顾客送来的锦旗，感谢其在工作热情周到的服务，帮助顾客解决难题。

这位顾客在6月中旬时购买了数张储值卡，在发放过程中不慎丢失十张，情急之下到客服中心咨询。客服文员侯海伦一边安抚顾客不要着急，一边与财务部沟通如何解决，通过逐个核对卡

号找出丢失的十张卡，最终帮顾客挽回损失。顾客感激之余想要赠送侯海伦一张储值卡，被其婉拒。侯海伦表示，帮助顾客解决难题是分内之事，更何况公司有严格的廉政制度，坚决不能收客户礼物。商贸公司始终将“诚实守信，优质高效，客户满意度100%。”作为服务目标贯彻执行，为顾客提供一个安心、放心的购物环境。