



范东在接待办事群众。

# 把办事群众当亲人

## ——记东城区人力资源公共服务中心范东

范东,东城区人力资源公共服务中心退休代办服务科科长。自2013年8月进入东城区人力社保局工作,至今已近六个年头了。在退休窗口,他经常接触到形形色色的人。他们中有的家境殷实,有的家徒四壁,有的中年丧子,有的病人膏肓,有的大发雷霆,还有的泪湿衣襟,但无论遇上什么样的人,在范东眼里都是亲人,因为他认为,“群众没有困难就不会来找我,我要做办事群众的亲人,解决他们的实际困难。”

### 真诚态度打消群众顾虑

在退休窗口工作,范东每天都要和各种各样的人打交道,特别容易遇到一些年龄大、文化程度低的群众。如何接待他们,范东有自己的一套办法。

“我作为退休窗口工作人员首先要摆正自己的位置,明确与办事群众的关系。”

“以前,我认为我们的工作就

是架起行政审批科室、办事群众之间的桥梁,起到纽带的作用。但是随着工作的深入开展,逐渐感觉到我需要的不止这些,应该把自己定位为办事群众的亲人,做他们的‘主心骨’、‘贴心人’,为他们出主意,想办法。”范东说。

以真诚的态度,为群众出主意、想办法,为他们提供解决问题

的途径,让他们感受到你是真心帮他,从而打消不信任你的心理,同时也有利于自己工作的顺利开展。

随着政策的不断细化,对工作人员业务方面的要求也越来越高。这就需要窗口工作人员不断地加强业务知识学习,特别是自己所办理的业务知识,一定要精,回答提问一定要准。

### 耐心接待 群众工龄获认定

作为服务在一线窗口的工作人员,面对繁琐复杂的接待工作,范东总能认真履行岗位职责,保质保量地完成各项工作任务;面对前来办理业务的群众,能耐心接待,从不叫苦叫累。

有一次,一位办事群众申请退休,范东按照程序为他进行了退休申报,但是经过养老保险行政审批受理科审核,发现这名办事人员档案中缺少相应的证明材料,需要补齐。在补齐材料过程中由于办事人员原单位不是很配合,很草率的为他开出了自动离职的证明,按照规定,自动离职就不能计算连续工龄了。看到这个证明后,范东问办事群众,“当时办自动离职怎么没有手续呢?现在您单位就这么草率的给您开了证明,您的视同工龄可就没了。”办事群众说:“不瞒您说,我去找单位了,根本

没人重视我,他们大笔一挥就是这个结果。”

了解到这种情况,范东及时向科室领导汇报情况,通过帮助建立养老保险行政审批受理科与其原单位约谈的方式,经过前后数次沟通,一次性说明情况,最后终于将这名群众的工龄全部认定。在领到退休证的那一刻,办事群众紧紧握着范东的双手,连声道谢:“谢谢你小范,终于让我顺利办结退休。”范东也露出了欣慰的笑容。

他没有惊天动地的事迹,只是一名普通的科员,在平凡的窗口岗位上,兢兢业业,以始终如一的热忱和投入服务着广大办事群众,以自己的实际行动擦亮了服务为民的招牌。

记者 杨德欣/文  
通讯员 崔艳/图

### 说老百姓听得懂的话

如何跟他们沟通也是一门艺术。“平稳的心态、熟练的业务、适当的语言技巧必不可少。”范东说,这样就会很容易找到与人交流的切入点,更加有效地与群众进行平等的交流,使群众感到温馨、舒心。

别看如今的范东与办事人员能建立良好的互动,但是在工作之初,他也遇到过困境。“一开始,

我努力的为他们解释各种政策,以及他们能享受到的权益,但是效果却不太好。”范东说。

为了扭转这种情况,他开始利用大量的业余时间研究心理学,研究怎样才能更用心贴近群众。把政策进行综合分析,再加上一点心理学技巧,不断总结,把政策想办法变成老百姓听的进去的话,听得懂的话,能接受的话。

如今,范东在回答群众问题时详尽、准确,一次性同群众讲清办理流程或者需要准备的材料,避免群众多跑腿。在接待情绪比较激动的群众时也会客观、冷静,应对突发事件时机智、巧妙。“在平时的工作中要以诚相待,以理服人,通过换位体验,换位思考,多替群众着想,就能把事情办好。”范东说。

**公告**

北京易捷联创科技有限公司:

本委依法受理陈秋彬、郝振广诉你公司工资差额等劳动争议一案,请你公司自公告发布之日起六十日内到海淀区劳动人事争议仲裁委员会(地址:北京市海淀区西四环北路65号105室)领取《申请书》、《立案通知书》、《举证通知书》、《出庭通知书》,逾期视为送达。提交答辩书的期限为公告送达期满后的十日内。

本委定于2019年8月27日下午13:30开庭审理此案,请你公司准时到庭,届时未能到庭,本委将依法缺席裁决。

特此公告

北京市海淀区劳动人事争议仲裁委员会  
2019年6月11日

**公告**

北京玉泉创业科技有限公司:

本委依法受理李显诉你单位工资等劳动争议一案,请你自公告发布之日起六十日内到海淀区劳动人事争议仲裁委员会(地址:北京市海淀区西四环北路65号105室)领取《申请书》、《立案通知书》、《举证通知书》、《出庭通知书》,逾期视为送达。提交答辩书的期限为公告送达期满后的十日内。

本委定于2019年8月26日上午9:00开庭审理此案,请你准时到庭,届时未能到庭,本委将依法缺席裁决。

特此公告

北京市海淀区劳动人事争议仲裁委员会  
2019年6月11日

**公告**

知识产权出版社有限责任公司:

本委依法受理崔建平诉你单位确认存在劳动关系劳动争议一案,请你公司自公告发布之日起六十日内到海淀区劳动人事争议仲裁委员会(地址:北京市海淀区西四环北路65号105室)领取《申请书》、《立案通知书》、《举证通知书》、《出庭通知书》,逾期视为送达。提交答辩书的期限为公告送达期满后的十日内。

本委定于2019年8月26日下午1:30开庭审理此案,请你公司准时到庭,届时未能到庭,本委将依法缺席裁决。

特此公告

北京市海淀区劳动人事争议仲裁委员会  
2019年6月11日

**公告**

北京白色莱奈科技发展有限公司:

本委依法受理张艳杰、李雨洁诉你单位确认存在劳动关系等劳动争议一案,请你公司自公告发布之日起六十日内到海淀区劳动人事争议仲裁委员会(地址:北京市海淀区西四环北路65号105室)领取《申请书》、《立案通知书》、《举证通知书》、《出庭通知书》,逾期视为送达。提交答辩书的期限为公告送达期满后的十日内。

本委定于2019年8月26日上午10:00开庭审理此案,请你公司准时到庭,届时未能到庭,本委将依法缺席裁决。

特此公告

北京市海淀区劳动人事争议仲裁委员会  
2019年6月11日

**公告**

奥菲家国家具有限公司:

本委依法受理陈兴华、汪美友、刘陈云、刘晓晓诉你公司工资等劳动争议一案,请你公司自公告发布之日起六十日内到海淀区劳动人事争议仲裁委员会(地址:北京市海淀区西四环北路65号105室)领取《申请书》、《立案通知书》、《举证通知书》、《出庭通知书》,逾期视为送达。提交答辩书的期限为公告送达期满后的十日内。

本委定于2019年8月27日上午9:00开庭审理此案,请你公司准时到庭,届时未能到庭,本委将依法缺席裁决。

特此公告

北京市海淀区劳动人事争议仲裁委员会  
2019年6月11日

**公告**

天津随心玩信息技术有限公司:

本委依法受理吴冰诉你公司工资等劳动争议一案,请你公司自公告发布之日起六十日内到海淀区劳动人事争议仲裁委员会(地址:北京市海淀区西四环北路65号105室)领取《申请书》、《立案通知书》、《举证通知书》、《出庭通知书》,逾期视为送达。提交答辩书的期限为公告送达期满后的十日内。

本委定于2019年8月26日下午3:00开庭审理此案,请你公司准时到庭,届时未能到庭,本委将依法缺席裁决。

特此公告

北京市海淀区劳动人事争议仲裁委员会  
2019年6月11日

**公告**

北京远程视界科技集团有限公司:

本委依法受理程洁诉你单位 工资 劳动争议一案,请你自公告发布之日起六十日内到海淀区劳动人事争议仲裁委员会(地址:北京市海淀区西四环北路65号105室)领取《申请书》、《立案通知书》、《举证通知书》、《出庭通知书》,逾期视为送达。提交答辩书的期限为公告送达期满后的十日内。

本委定于2019年8月26日下午1:30开庭审理此案,请你准时到庭,届时未能到庭,本委将依法缺席裁决。

特此公告

北京市海淀区劳动人事争议仲裁委员会  
2019年6月11日

**公告**

乐象(北京)投资管理有限公司、北京酷旺科科技有限公司:

本委受理董海红申请乐象(北京)投资管理有限公司、北京酷旺科科技有限公司工资等劳动争议一案,已审理终结。现依法向你公司公告送达京海劳人仲字[2019]第3130号判决书。自公告之日起60日内来北京市海淀区劳动人事争议仲裁委员会领取判决书,逾期视为送达。有证据证明本裁决有《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》第四十九条第一款规定的情形之一的,可自本裁决书收到之日起三十日内向北京市第一中级人民法院申请撤销裁决。本委地址:北京市海淀区西四环北路65号。

特此公告

北京市海淀区劳动人事争议仲裁委员会  
2019年6月11日

**公告**

北京润鼎鼎富投资基金管理有限公司:

本委依法受理王志贤诉你单位未签合同双倍工资差额劳动争议一案,请你公司自公告发布之日起六十日内到海淀区劳动人事争议仲裁委员会(地址:北京市海淀区西四环北路65号105室)领取《申请书》、《立案通知书》、《举证通知书》、《出庭通知书》,逾期视为送达。提交答辩书的期限为公告送达期满后的十日内。

本委定于2019年8月26日上午10:00开庭审理此案,请你公司准时到庭,届时未能到庭,本委将依法缺席裁决。

特此公告

北京市海淀区劳动人事争议仲裁委员会  
2019年6月11日

**公告**

北京乐语金飞鸿通讯有限公司:

本委受理赵博申请北京乐语金飞鸿通讯有限公司关于工资等劳动争议一案,已审理终结。现依法向你公司公告送达京海劳仲字[2019]第7093号判决书。自公告之日起60日内来北京市海淀区劳动人事争议仲裁委员会领取判决书,逾期视为送达。本裁决对北京乐语金飞鸿通讯有限公司为终局裁决。北京乐语金飞鸿通讯有限公司有证据证明本裁决有《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》第四十九条第一款规定的情形之一的,可自本裁决书收到之日起三十日内向北京市第一中级人民法院申请撤销裁决。本委地址:北京市海淀区西四环北路65号二层211室。

特此公告

北京市海淀区劳动人事争议仲裁委员会  
2019年6月11日

**公告**

北京途歌科技有限公司:

本委受理张永兵申请北京途歌科技有限公司关于工资差额等劳动争议一案,已审理终结。现依法向你公司公告送达京海劳仲字[2019]第7590号判决书。自公告之日起60日内来北京市海淀区劳动人事争议仲裁委员会领取判决书,逾期视为送达。本裁决对北京途歌科技有限公司为终局裁决。北京途歌科技有限公司有证据证明本裁决有《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》第四十九条第一款规定的情形之一的,可自本裁决书收到之日起三十日内向北京市第一中级人民法院申请撤销裁决。本委地址:北京市海淀区西四环北路65号二层211室。

特此公告

北京市海淀区劳动人事争议仲裁委员会  
2019年6月11日

**公告**

冠群世纪商务信息咨询(天津)有限公司:

本委依法受理刘晓华诉你公司要求支付工资争议一案,请你公司自公告发布之日起六十日内到海淀区劳动人事争议仲裁委员会(地址:北京市海淀区知春东路15号楼四层开庭等候区)领取《申请书》、《立案通知书》、《举证通知书》、《出庭通知书》,逾期视为送达。提交答辩书的期限为公告送达期满后的十日内。

本委定于2019年8月26日下午1:30开庭审理此案,请你准时到庭,届时未能到庭,本委将依法缺席裁决。

特此公告

北京市海淀区劳动人事争议仲裁委员会  
2019年6月11日

**公告**

环球财富(北京)信息科技有限公司:

本委依法受理李亚军诉你公司要求业务绩效提成工资等劳动争议一案,请你公司自公告发布之日起六十日内到海淀区劳动人事争议仲裁委员会(地址:北京市海淀区知春东路15号楼四层开庭等候区)领取《申请书》、《立案通知书》、《举证通知书》、《出庭通知书》,逾期视为送达。提交答辩书的期限为公告送达期满后的十日内。

本委定于2019年8月26日上午9:00开庭审理此案,请你准时到庭,届时未能到庭,本委将依法缺席裁决。

特此公告

北京市海淀区劳动人事争议仲裁委员会  
2019年6月11日

**公告**

中爱科技(北京)有限责任公司:

本委依法受理王飞诉你公司关于工资争议一案,请你自公告发布之日起六十日内到海淀区劳动人事争议仲裁委员会(地址:北京市海淀区知春东路15号楼四层开庭等候区)领取《申请书》、《立案通知书》、《举证通知书》、《出庭通知书》,逾期视为送达。提交答辩书的期限为公告送达期满后的十日内。

本委定于2019年8月26日上午10:00开庭审理此案,请你准时到庭,届时未能到庭,本委将依法缺席裁决。

特此公告

北京市海淀区劳动人事争议仲裁委员会  
2019年6月11日

**公告**

侯冬玲(身份证尾号:2729):

自2016年9月4日至今,你未履行请假手续长期不来单位上班,已经属于严重违反纪律的旷工行为。单位多次以各种方式尝试,却无法联系到你。现正式书面通知:请于本公告发布之日起7个工作日内到单位报到上班,否则单位有权直接解除人事用工关系。

特此公告

中国残疾人体育运动管理中心  
2019年6月11日

**公告**

本单位经查阅王云的职工档案,将其在北京·松下电子部品有限公司于1995年9月至2007年8月从事装配工的工作情况进行公示。

举报电话:59657728

联系人:王先生

西城区人力资源公共服务中心  
2019年6月11日