民有所呼 我有所应

北京南站“探出头”去找问题

编者按 为了落实蔡奇书记关于“要牢固树立以人民为中心的发展思想，顺应人民群众对美好生活的新期待，坚持民有所呼、我有所应，抓住市民群众最关心最直接最现实的利益问题，及时了解他们的操心事、烦心事、揪心事，尽心尽力为群众办实事、办好事、办好身边的事，不断增强市民群众的获得感、幸福感、安全感。”的指示，北京南站地区管委会广泛收集民众呼声，强化“探出头看什么该做”，把民众需求放到首位，摸索确立“高站位、广收集、速响应、快解决、暖回复、常跟踪——六步精准服务工作法”。

本报讯（记者 原梓峰）连日来，记者发现北京南站西地下停车场进口处，出租车和社会车辆的标牌进行了调整；北广场公共厕所都加装了LED指示灯，方便行人夜间如厕；从南北广场及出站口附近的志愿者或执法人员手中，可以领到北京南站地区双语便民服务手册，里面地图和公交地铁信息一应俱全；北京南站地区管委会的微信公众号上也可以实时查询出租候车信息……除此之外，今年还将有设立斜坡、加装地区街面双语导引指示图等多处细节待完成改造。一系列现象改变的背后是北京南站管委会“探出头”去找问题思路的改变。

“高站位”、“广收集”，倾听民众声音

在“探出头”找问题的过程中，北京南站地区管委会发现，越接近乘客需求，收集的问题就越准确。“我们做的第一件事就是把‘+服务’转变为‘服务+’。”工作人员介绍，比如南站接驳的出租车实时调度和管理方面，在以往“+服务”的概念下，常是以管理为主，尽可能多吸引出租车进入，保障秩序，而现在在“服务+”的理念下，首先是站在候车旅客角度，在管委微信公众号中设立“出租信息”栏目，可以让旅客实时查询出租车东、西调度站待运出租车数量以及排队旅客数量。这种信息的双向互通，消除了以往候车“盲区”，提高了换乘接驳效率，起到了很好的效果。

在日常管理过程中，通过安排第三方公司进行“满意度调查”，聘请专人定时、实地收集舆情等多种形式，让旅客意见直达管委，建立有效工作机制，努力让每名参与管理的旅客不失望，都收到有效反馈，看到实际进展，进而完成心理上从“我是过客”到“我是主人”的转变。

“速响应”、“快解决”，不负民众期待

记者打开“北京南站地区管委会”的微信公众号，屏幕正下方显著位置设有随手拍专栏，记者看到今年3月2日，名为“曼陀罗の宇”的网友通过公众号反馈，“北京南站那些出租车和首汽约车的司机随便停车，霸占非机动车道，随地大小便，马路上都是一股很臊气的尿液味儿，夏天怎么路过啊，尿得成积水坑了，苦了环卫工人了！”北京南站地区管委会立即对此开展调查，并通过公众号向提出问题的网友回复道：“您好！感谢您对北京南站的关注！根据您反映的问题，北京南站地区管委会目前已将乱停车、随地小便问题转告给南站地下停车场管理部门，同时要求对方加强日常管理，要求工作人员实时检查并及时制止不文明现象，引导司机将车辆按规矩停放在车位，同时在地下车库修建8个卫生间，施划出11个如厕车位，方便司机如厕时停放。”

“暖回复”、“常跟踪”，保障民众安全

家住在马家堡的李女士经常从南站乘车出行，她告诉记者：“我上次提建议设指路标牌，很快就得到回复，看到了成效。现在北京南站是我出行的优先选择，不仅离家近，从落客到安检，从取票到出发不走回头路，方便快捷，幸福感很强烈，而且干净清爽的环境就是安全感。”

北京南站地区管委会在增强软实力上下足了硬功夫，持续牵头组织公安、交通、城管、工商、食药等各联合执法队成员单位，在日常及重点保障任务期间，针对重点道路交通秩序、站内经营秩序、旅游市场秩序、违法建设、安全隐患排查及呲活揽客等行为开展联合执法行动，确保地区管理各方面综合执法无缝衔接。针对黑车呲活揽客，影响交通秩序，影响旅客顺畅出行等难点问题，加大巡查执法力度，在全地区对违法行为形成高压态势，利用监控配合电子系统喊话等手段，配合现场执法，让黑车等违法行为从心理上在南站受到煎熬、无处立足，让他们认识到南站地区对违法行为处处都是“高压线”触碰不得，进而在全市范围内树立南站地区黑车不敢来、不能来的“净土”形象。

目前地区联合执法已成常态，每天都有执法巡查，每周都有夜间综合集中整治。刚刚结束的全国两会期间，3月3日至3月15日，共开展联合执法行动22次，其中交通秩序执法检查13次，联合执法检查8次，其他执法检查1次。

北京南站地区管委会负责人介绍：“目前，我们已上线AR全景地图指挥系统，并且在地区视频监控全覆盖的基础上，上线智能交通平台，大力推进与公安、南站共享数据信息资源，保证信息‘线上线下’全覆盖。并依托智能平台、AI分析，构建应急联动机制，发挥‘南站天目’系统优势，分析车辆频次，收集证据，精准打击黑车，实现‘人脸车脸’全识别，切实做好地区突发事件、个人极端行为防控的先期处置。加快推进智能南站的建设，全力保障旅客安全、地区稳定。” XFTB006

王力军与新迁入税源企业代表座谈交流

本报讯（记者 方芳）3月14日，区委副书记、区长王力军与法律出版社、北京三月雨文化传播有限公司等5家新迁入税源企业代表座谈交流。

座谈会上，王力军对企业选择到丰台发展表示欢迎并希望企业抓住丰台“上台阶”的机遇，立足新起点，实现与区域经济协同、双赢发展。

王力军听取了企业负责人在项目合作、人才引进等方面的共性、个性诉求并现场调度区发改委、区人力社保局等部门积极对接，督办相关事宜。

王力军指出，丰台区政府将不断优化营商环境和各项服务，鼓励、支持符合北京首都功能定位和高精尖产业发展方向的企业落户丰台发展；区投促局作为服务企业的“总管家”，要协同区人力社保局、区教委、区房管局、区住建委等职能部门对普遍反映的共性问题集中研究并形成长效解决机制，真正为企业发展解决后顾之忧；全区各街乡镇、各委办局要积极作为、靠前服务，对企业多关注、多交流、多引导，全区上下努力构建亲清新型政商关系；要及时梳理企业需求，探索建立汇总、反馈、解决、督办全流程闭环式科学模式，更好服务企业。

区领导肖辉利、周新春、韩嵩一同座谈。 XFTB019

王力军赴新村街道调研

本报讯（记者 方芳）3月20日，区委副书记、区长王力军带队到新村街道调研。

王力军一行首先“四不两直”到达丰台南路，现场察看热线反映问题落实情况，并督促属地尽快补齐市政配套短板，协调相关部门解决好居民用水用电问题、精细化治理背街小巷。

随后，王力军来到怡海花园社区老年大学，现场察看老年大学运行和老年文化活动开展情况，询问社区养老服务相关工作；在新村街道服务大厅，现场察看了大厅为民服务工作情况并召开座谈会。

会上，听取了街道的整体情况、2019年工作计划、问题及建议的汇报。王力军指出，过去一年在班子成员带领下各项工作稳妥推进、很多问题得到妥善解决，总体成效显著。街道干部要继续认真落实全市街道工作会议精神，以问题为导向，正视不足，补齐短板，实现更好发展。

王力军强调，要以首善标准加强新时代首都街道工作，高标准严要求，主动学习借鉴兄弟区先进经验做法，全面提升区域城市治理体系和治理能力现代化水平，不断推进街道各项工作“上台阶”；要将疏解整治促提升工作与便民商业网点、养老服务、基层医疗卫生机构等民生工程建设同步规划、部署、推进，打造有温度、有品质、具有现代化都市氛围的生活性服务业精品示范街区，全心全意为老百姓办实事、办好事；街道要狠抓落实，不等不靠，主动担当作为。区民政局要提前研判，制定方案，明确街道、乡镇之间新建小区移交权属问题，明晰责任主体，防止推诿扯皮；要细致深入开展街道工作，集中力量努力解决好群众需求热点、治理痛点问题，用脚步丈量民生，多到群众家里走走，利用微信群等方式畅通、拓宽群众反映诉求渠道，建立快速反应机制，实现咨询、建议、举报、投诉能实时互动、反馈，切实提升反馈率、解决率和满意率；要依托城市大数据管理平台和电子民情图加强精细化管理，整合街巷长、网格员、社区工作者等基层力量参与，实现共治共建共享格局；要持续提升基层政务服务水平，最大限度精简程序、缩短时限，提高办事效率，让“数据多跑路 百姓少跑腿”，不断优化营商环境。

区领导肖辉利一同调研座谈。 XFTB019

33名丰职学子参与全国两会服务保障

今年全国两会期间，33名来自丰台区职业教育中心学校的同学参与了大会的服务保障工作。他们勤勉的态度和扎实的专业技能，展现了丰职学子的风采。

全国两会期间，丰台区职业教育中心学校影像与影视技术专业选派四名学生到人民政协报网站，为两会同期声栏目做视频剪辑和摄像工作，该校中餐烹饪营养与膳食专业高二（1）班的29名学生到首都大酒店为两会代表提供餐厅及会议服务。据了解，多年来，丰台区职业教育中心学校在职业教育领域取得了骄人的成绩：率先在北京实现了职业教育与成人教育一体化发展，入选北京市特色高水平职业院校建设名单，成为市教委未来重点建设的12所特色鲜明、世界一流的职业院校之一……

2019年，丰台区职业教育中心学校的餐饮艺术与管理、智能汽车技术与应用、非遗传承与设计、学前教育四个专业进入北京市高端技术技能人才贯通培养试验项目，七年一贯制的人才培养使得学生专业知识的学习介入更早，职业培养更准确，就业优势更大。学校还与便宜坊集团、万豪集团、幼儿园等166家企业深度合作。近三年，学生就业率、对口就业率、双证获取率和企业满意度都达到96%以上。 **李娜/文 王怡星/摄**

区总工会召开第十二届委员会第九次全体（扩大）会议

本报讯（通讯员 刘晓东）3月19日上午，区总工会第十二届委员会第九次全体（扩大）会议召开。区总工会第十二届委员会委员、经费审查委员会委员、女职工委员会委员、街乡园总工会主席（副主席）、委办局及直属企业工会主席（副主席）、工资集体协商指导员、工会社会工作者、区总工会机关、事业单位全体人员等300余人参加会议。

会上，区总工会常务副主席陈威代表区总工会第十二届常委会作题为《主动担当 精准服务 推动丰台工会工作上台阶 以更加优异成绩迎接新中国成立70周年》的报告，全面总结了2018年的工作，对2019年重点工作进行了部署；会议对《关于2018年工会经费审查工作情况和2019年工作安排的报告》进行了书面审议。卢沟桥地区总工会、丰台街道总工会、区卫生计生系统工会、集美控股集团工会分别从工会全面工作、“安康杯”竞赛活动、技能人才培养、“职工之家”建设四个方面进行了现场经验交流。

区人大常委会副主任、区总工会主席王建斌就进一步做好全区工会工作提出三点要求：一是提高政治站位，积极引领广大职工听党话、跟党走；二是把握新形势新任务，提升工会工作的理论和实践水平；三是紧紧围绕丰台上台阶的总体要求，竭诚服务职工有特色、见实效。

当天下午，区总工会召开了丰台区工会代表会议，选举产生了出席北京市工会第十四次代表大会代表22名。 XFTB014

丰台区开展《监察法》一周年宣传活动

本报讯(通讯员 李冠然 李承橙)莲花池畔，享廉亭旁，上个周末的莲花池公园普法广场人流熙攘格外热闹。3月16日，在《中华人民共和国监察法》颁布实施一周年之际，区纪委区监委联合区司法局、区园林绿化局等单位，在莲花池公园开展“颁布实施《监察法》、开启反腐新时代”——《监察法》一周年主题宣传日活动。

电子屏幕滚动播放着《监察法》宣传视频，宣传资料尤其是漫说《监察法》折页引起附近群众极大兴趣，众多小朋友大朋友围拢在智能普法机器人“丰晓纪”身边争相互动。“监察机关进行监察的对象还包括基层群众性自治组织中从事管理的人员，您反映情况中的当事人虽然不是党员，但属于监察对象……”广场中央的“享廉亭”内，来自丰台区纪委区监委信访室和审理室的工作人员正在耐心地为前来咨询的市民答疑解惑。

“这个折页把《监察法》的内容通过漫画给表现出来了，特别直观，我得多拿几份带回去跟同事们一起学学。”太平桥街道的一名社区干部一边翻阅手中的宣传材料，一边对工作人员说。通过发放《监察法》知识和扫黑除恶宣传资料、现场开展党纪法规咨询、有奖问答等方式，将党纪法规送到市民的手中，让市民们在游园的同时接受了一次党纪法规普及教育。

据了解，自《监察法》颁布实施以来，区纪委区监委坚持以党建为引领，多措并举开展“送纪律下基层”系列活动，通过召开全区领导干部警示教育大会、组织党员领导干部回社区讲党课、开展廉政巡回宣讲、组织应知应会知识测试等方式，在全区党员干部和公职人员中开展党纪法规宣传教育，通过一个个典型案例，将《监察法》和新修订的《纪律处分条例》等党纪法规送到党员干部和监察对象身边，实现纪律教育无死角、全覆盖。

“《监察法》颁布实施一年来，丰台区纪委区监委严格依法履职，推动纪检监察工作在法制化规范化轨道上高质量发展。举办这次活动就是要进一步加大党纪法规的宣传力度，提升全区党员干部和公职人员的纪律意识和法律意识，形成学法、用法、遵法、守法的良好氛围。”区纪委区监委相关负责人表示。

下一步，区纪委区监委将进一步深化“送纪律下基层”主题活动，通过开展多形式、多渠道、多层次的纪律教育，督促全区党员干部和公职人员依规依纪依法行使公权力，时刻意识到监督就在身边，形成风清气正的良好政治生态。

XFTB008

丰台有位兵器界的“大工匠”

在位于丰台区的北方车辆集团有限公司，有一位中国兵器“关键技能带头人”，他曾获得中华全国总工会授予的“全国五一劳动奖章”、劳动和社会保障部授予的“全国技术能手”、国务院国资委授予的“中央企业先进个人”等20多个荣誉称号，他就是马小光。

刻苦钻研 学出真本事

1998年，马小光从技校毕业后，被分配到北京北方车辆集团有限公司工模具分厂，从事模具钳工工作。2002年，工厂引进了第一台数控加工机床，由于缺乏数控机床的编程与操作方面的人才，这台新机床一度遭遇“冷落”，厂里决定让20出头的马小光负责攻克这个难关。“以往在普通机床上一周才能完成的工作量，在数控机床上竟然通过两天的编程以及三个小时的加工就能完成，尺寸还控制得非常精准。我就下定决心一定要把编程学好，一定要把数控机床用好。”马小光向记者回忆起第一次使用数控机床时的场景。为了尽快掌握数控机床的编程与操作，他购买了大量数控方面的书籍，一页页看，一点点钻研，终于看出了门道。

怀揣着对完美加工出高精度产品的渴望以及对高技能人才的崇拜，深感自身知识匮乏的马小光又在夜校进行了系统

的学习。为了解决加工过程中碰到的技术难题，马小光曾多次背负十几公斤的原材料到北京市工业技师学院、机床研究院所找专家求教。知识和经验的积淀使马小光的数控加工技能水平得到快速提升，一次次出色地完成了工厂交给的急难任务。2009年，马小光参加了第三届全国职工数控技能大赛，取得了数控铣工第一名的好成绩，同年被破格晋升为高级技师。

敢为人先 破解大难题

参加工作以来，马小光在工作中解决了一系列重大加工技术难题，为国家多项军品高新重点科研项目和武器装备生产任务的顺利完成，做出了重大贡献。

2005年，某新型履带式步兵战车的试制过程中需要加工新型平衡肘锻造模具。此模具加工难度大，稍有疏忽极易导致错模，造成产品不合格。马小光通过自己平时学习到的知识迎难而上。通过几十次的反复试验，终于解决了平衡器锻造模具加工难题，模具一次性通过试模。

2011年，马小光作为新型技术人才应邀参加了由中共中央组织部、国家科技部等五家单位联合主办的“十一五”国家重大科技成就展，并在展会现场为在座的党和国家领导人进行数控加工的讲解和演示。

2013年，针对车间“阀体、附座类”零件加工特点，马小光带领同志们建设了工厂第一条U型精益加工单元，被分厂命名为“马小光加工单元”。单元建立后，对原有几百种零部件进行了工艺革新，采用加工中心、数控铣床能够实现一次装夹，钻孔攻丝，一次完成铣工、钳工及车工等加工内容。减少了工件周转、避免了制造不良品的浪费。经过近两年实践检验，单元完成指标屡创新高，为完成高新三期和阅兵车保障任务做出了巨大贡献。

毫不保留 传授好经验

“我刚参加工作的时候就是在师傅的引导下，才学会了大部分产品的加工方法，才对这份工作充满兴趣。我希望能够把这些经验一代一代地传递下去，培养出更多的技能人才，这样才能使我们的国家更加强大。”马小光向记者说道。他将比赛所得部分奖金用于购买数控技术书籍分发给同事，同时根据自己的学习及比赛实践经验编写教材，担当小教员，在分厂开展数控知识培训，普及数控技术，提高操作技能。几年来，他在工厂先后举办了多场“数控加工技术”讲座，把技术毫无保留地进行传授，有效地促进了员工技能水平的提高。目前他带出来的徒弟已有20多人，其中大部分都已成为工厂能独当一面的技术骨干，并有多人在各类技能比赛中获得优异成绩。

此外，他还受邀加入“北京市数控技能大赛”技术工作专家组团队，负责北京市技能大赛数控铣工实操考试命题工作。并在北京市职工技协进行多场赛前培训和赛后试题点评讲演，积极带动本厂职工踊跃报名参加职业技能竞赛，多名员工在北京市技术比赛中获得前几名的好成绩，取得了技师、高级技师职业资格。2017年马小光作为“加工中心四轴”赛项教练员，负责北京市集训队选手训练工作，为北京队取得全国大赛团体、个人多项优秀成绩做出了贡献。

马小光在平凡的岗位上，用精湛的技术点亮了不平凡的青春，用工匠精神指引着自己在技能探索的道路上不断前行。他深感责任的重大和肩负的使命，他将一如既往扎实勤奋地工作，勇于创新，不断进取，为加快企业发展做出更大贡献。

（霍秋蕊/文）

让长年照顾失能失智老人的照料者喘口气

赵宝珍老人见到护理员卢术英就像见到久别的亲人一样激动万分。 **赵智和/摄**

（上接第一版）2018年10月，丰台区民政局贴出公告，通过政府购买“喘息服务”的方式，试点为1500名长期照料失能、失智老人的家庭成员每月“放松”4天，其间政府“买单”请专业护理人员上门照料失能、失智老人或送养老机构短期托养照护，需要“喘息服务”的家庭即日起可到居委会提出申请，这是北京市首个由政府“买单”提供“喘息服务”的试点。

目前，全区申请喘息服务的老人符合条件的有862人，依据评估审核结果，整合调度区域内养老机构颐年堂养老院、养合老年公寓、康助护养院、意馨夕阳乐苑、老吾老养老院、幸福里养老中心、温馨精康园、翠林敬老院等8家养老机构先期对符合条件的老人提供“喘息服务”。

目前，517名老人与指定机构已经签约了“喘息服务”协议，其中已有204名老人享受了（含享受中）喘息服务——确定档期且签约且完成24天服务，截至2019年3月中旬提供喘息服务约3500人次。

丰台区民政局副局长李凤芝介绍，丰台区将进一步发挥政府有形之手、市场无形之手、市民善良之手“三双手”的协同作用，弘扬传统美德和社会主流价值观，积极做好养老工作，形成一片片“为老服务”靓丽的风景。