

# 建德市政务服务中心2022年“十佳微笑之星”候选人公示

公示时间：2022年12月28日至2022年12月30日

依据《建德市行政审批服务管理办公室“微笑之星”“十佳微笑之星”评选办法》，通过窗口（科室）推荐、组织审查、班子研究，确定了20名建德市政务服务中心2022年“十佳微笑之星”候选人，现予以公示。单位和个人可通过来访、来函、电话等形式反映上述公示对象的有关情况和问题。请在反映问题时提供有关线索，以及本人真实姓名、联系方式或工作单位等信息，我们将严格遵守工作纪律，履行保密义务，及时反馈核实情况。

来访地点：建德市审管办机关党委 受理电话：0571-64719857  
建德市行政审批服务管理办公室



**王丽丽 女**  
城管窗口工作人员

为群众解决操心事、烦心事、揪心事是她的服务要求，每一天都是笑眼盈盈、亲切贴心，让办事人觉得如沐春风，用一个贴心服务来暖人心脾，不断提高企业和群众的获得感、满意度。



**叶怡 女**  
社保窗口工作人员

“心中有爱，肩上有担，脸上有笑，我们是平凡的，但却可以绽放出不平凡的光芒。”这是她常说的一句话。她以始终任劳任怨、恪尽职守的工作态度坚守自己的岗位，认真真诚对待每一位办事人。



**包晶莹 女 中共党员**  
烟草窗口负责人

用“包容心”接待、用“耐心”解释、用“责任心”服务，运用微信、钉钉等方式传递申请材料，实现数据多跑路、群众少跑腿，让“最多跑一次”改革落到实处，不断提升政务服务水平。



**许明皎 女 中共党员**  
税务窗口工作人员

积极落实“非接触办税”，认真做好后台业务统筹工作，将网办率从97.72%增加到98.68%。积极探索咨询新模式，通过语音咨询、“浙江税务征纳沟通平台”、“税小蜜”智能咨询等渠道分类分层响应纳税人线上咨询，不断提升服务质效。



**邵卫珍 女**  
公积金窗口工作人员

“我的钱，我为什么不能取？”她常常面对这样的责问，始终保持用真心、用微笑为群众解决一个又一个难题，“我能感觉到您的确比较忙、疫情让每个人都很累、这的确是您的钱、我应该做好服务”，她常说：用心了，共情了，同频共振水到渠成。



**李平 女 中共党员**  
税务窗口工作人员

她始终坚持“为人民服务”的信念，以“2211”规范服务为指引，用主动、热忱的态度对待每一位前来大厅办事的群众，经常通过远程方法辅导办事群众在“浙里办”进行家庭住房查档和咨询，用耐心细致的工作化解他们的疑问和担忧，为他们提供有效服务。



**汪红英 女**  
应急窗口工作人员

从“减时间、减环节、减材料”入手创新审批新模式，推行预约审查、上门收件、全程代办，以“改革、担当、有为”使命践行高效政务服务审批，着力为企业提供最温馨的政务服务。



**沈玲莉 女 中共党员**  
大厅导服

“真的是太感谢你了，简直比我的亲生女儿还好。”这是她为一位行动不便年迈的老奶奶代办市民卡后老人家对她说的一句话，类似激动的场景经常在她为群众提供代办办陪办后再现，用她的真心、热情、真诚感动着办事群众，全年她为群众代办300余件，收到群众各类点赞百余次。



**陈晓文 女**  
规划资源窗口工作人员

一位王先生让导服帮他在意见簿上留言：因本人不会写字，今天在窗口的陈晓文工作人员对我特别耐心，帮我名字写在纸上，一笔一笔教我签。类似这样的群众点赞在大厅意见簿上每月都能看到，她用认真的工作态度、良好的职业道德、真诚的服务态度感动着每一位她接待过的办事群众。



**邹钰谊 女**  
规划资源窗口工作人员

国网杭州公司办理杭衢铁路杭州建德南牵引站外部供电工程的有关工程规划许可后在大厅意见簿上留言为她的耐心指导网上申报，在最短的时间内取得了相关规划许可并收获点赞。她通过容缺受理，提前介入为投资项目提供优质高效服务得到广大企业好评。



**杨萍 女**  
交通运输窗口工作人员

有位办事群众在意见簿上写道：建德交通窗口杨萍解决问题杠杠的。她业务熟练，工作热情，为每一位办事群众提供优质服务。她还通过电话咨询和在线受理等方式为企业提供方便，实现了维修企业备案“零次跑”。



**吴琳琳 女**  
医保窗口负责人

“把群众的事当成自己的事去办”是她的服务信条，她致力于医保数字化改革，为“智慧医保”系统上线前期做好准备，履职尽责，用心服务，认真负责，谦学上进，带领窗口工作人员践行“2211”规范服务和微笑服务。



**李培 女**  
市民卡窗口工作人员

她为群众延时办理是常态，耐心解决市民网上申请、在线咨询等问题与困难，仅7月份就受理、办理线上学生卡864张，为学生就读提供方便。她以办事如家事，待人如家人服务理念，获得众多办事群众的好评和认可，是群众公认的贴心人。



**张靓雯 女 共青团员**  
商务窗口负责人

“以青春之我，担青春之责”，她务实笃行、忠诚履职。全年办理对外贸易经营者备案114件、原产地证1595件；推广原产地证企业自主打印率，由1月的38%提升至11月的80%；持续做好跟踪预警，排查贸易摩擦（壁垒）案件25起；全年解决企业疑难问题500余次，群众满意度达100%。



**邱雯雯 女**  
经信窗口工作人员

她始终聚焦企业关切，紧盯企业需求。通过现场办理、电话指导、查询资料、快递送达等流程，全年共为200多家企业提供服务，项目备案172件，投资强度确认49件。她以真诚的态度、优质的服务，当好惠企政策“宣讲员”、审批业务“指导员”、纾困解难“服务员”。



**钱小云 女**  
文广旅体窗口负责人

从事窗口工作6年来，始终坚持换位思考，切实把办事群众的急难愁盼作为工作的落脚点。“双减”落地，她在窗口工作量成倍增加，矛盾和困难面前，不回避、不推诿，直面问题，勇于担当。全年接待各类咨询100余人次，受理各类办件百余件，从无差错。



**翁燕芳 女**  
市场监管局审批科副科长

在中心窗口工作12年，从学徒成长为名副其实的“师傅”，她是窗口业务骨干，多年来办理几万件商事登记业务，服务群众数万人次，始终保持着“零投诉”“零差评”的记录，用“店小二”式的服务赢得了企业和群众无数个点赞。



**章晓蓉 女**  
住建窗口工作人员

她以敬业精神和力求进步作为自己的工作要求，通过线上线下让建设单位了解申报流程及各项申报材料，线上提前介入指导，减少服务对象办理的跑路次数。进一步精简环节、错时服务、延时服务对建设工程在办理消防审核、验收及备案手续中遇到的各种问题，在我市放管服改革优化营商环境工作中作出积极贡献。



**葛颖 女**  
卫健窗口工作人员

微笑是她的语言！真诚微笑、用心服务是她的座右铭。“太感谢你了，我在诊所做了好多次都没成功，现在终于提交成功了，也搞清楚为什么提示错误了，这样明年我就知道该怎么申请了”，这是一位来窗口办事群众在她耐心指导下顺利完成了业务申请后对她的感谢，近年来，她收获了无数个这样的感谢之词与点赞。一年来，受理办件达1392件。



**戴雅琳 女**  
公安窗口工作人员

6月份，一位办事群众在中心群众意见簿上留言：感谢公安窗口工作人员热情、耐心、细致的工作作风，特别感谢戴雅玲等同志兢兢业业，乐于助人的精神。她始终坚持热情、严谨、细致、扎实、求实的办事作风，收获了许多办事群众的点赞，她以实际行动践行人民警察的初心使命。