

两万余场会议服务「零失误」的背后

——记我市『全国机关事务工作先进个人』称号获得者闫利

核心提示

6月27日,全国机关事务工作先进集体和先进个人表彰大会在北京人民大会堂举行,市机关事务管理局会议服务部部长闫利获得“全国机关事务工作先进个人”荣誉称号,并到北京领奖。

闫利,人称“严厉”“严部长”,自2003年到市机关事务局工作以来,在她负责的2万余场(次)各级各类会议服务保障中实现了“零失误”,她成功的密码是什么呢?本报为您揭秘。

喜报!全市唯一

“谢谢大家的鼓励!荣誉不是我一个人的,而是大家的、集体的,属于机关事务战线的每一个奋斗者。我从事服务行业近20年,能够取得这样的成绩源于集体的力量,得益于党组织的培养,领导的关怀和信任,依赖于同事们的支持。今后,我将继续在管理上创新,在服务上创优。”6月27日上午,在北京人民大会堂举行的全国机关事务工作先进集体和先进个人表彰大会上,闫利被授予“全国机关事务工作先进个人”称号后感慨地说。

全国机关事务工作120个先进集体、120名先进个人,中直机关事务工作10个先进集体、5名先进工作者和5名劳动模范受到表彰。值得一提的是,此次受表彰的120名先进个人,河南省共有4人,而焦作市仅有闫利1人。

“零失误”背后的工匠精神

闫利是一名80后,2003年至今在市机关事务管理局会议服务部工作,主要负责市委、市人大、市政府、市政协及市直党政机关、企事业单位在市会议中心召开的各类会议活动的会务服务保障工作。大到近千人的会议,小到几个人的会议,她的服务原则是规范化、标准化、人性化。

近20年来,她始终尽心尽职,不敢有丝毫懈怠,时常奔波忙碌在服务保障一线,在2万余场(次)各类会议服务保障中实现了“零失误”。

“零失误”的背后是严谨的工匠精神。

会议服务不单单是端茶、倒水、打扫卫生,它背后是科学、是艺术。

一场会议倒几次水?桌子和椅子之间间隔多少厘米最合适?桌上会议材料如何摆放更方便阅读?闫利经过千锤百炼摸索出来了一套行之有效的会议服务工作方法。

她根据不同类型会议特点、会议时长、会议特征,总能在第一时间判断



出会议服务的难点,并提出合理化建议。她以娴熟的业务技能,苦干、实干、巧干的作风,高超的专业素养为推动我市会务服务高质量发展作出了突出贡献。

这背后是不断学习的结果,处处留心皆学问。

闫利关注和会务服务有关的微信公众号就有684个。她曾自费去北京人民大会堂、北京雁栖湖国际会议中心等参观学习,去外地旅游时也不忘去看看举办过重大会议的会场。

电视上转播大型活动时,闫利会关注普通人都不怎么关注的细节——会场布置、会议程序等,一些细节总会给她带来不小启发。比如,今年北京冬奥会,她通过电视屏幕留心观察会场的流程、物品摆放、礼仪服务等,包括主席台上摆放的白色小物件是用来做什么的?她竟研究到凌晨,最后找到了答案。“当知道是用来干什么时,就像学生答对一道题一样兴奋。”闫利说。

闫利不仅对自己严格,对同事也很严厉,人称“严部长”。她要求大家做“全面手”,不只把服务做好,还要进行延伸学习,了解会议的内涵。“我在市会议中心工作一年来,跟着闫部长学习了很多东西。”同事张桂萍说。

闫利就是这么严厉。她始终坚持“服务无止境,管理永创新”的工作理念,把加强思想政治和业务学习放在自身建设的首位,以高标准、高质量的专业知识严格要求自己和会议服务团队,把会议服务的被动式转变为主动式、跟踪式服务。她经常对同事讲:“服务好每一场比赛,倒好每一杯水,90度转身,180度站立,360度完美呈现会议服务的优雅和专业。”

这也造就了这支团队服务技高一筹,在行业内流传着这样的说法:“闫利的做法就是标准,就是典范。”

所以,闫利和她的团队经常充当“救火队员”,服务向外延伸。她不仅多次带领团队服务省运会、豫商大会、市两会、市党代会等重大会议,还多次被抽到服务接待国家领导人莅焦调研以及重大体育赛事活动,她的会务接

待服务模式一度被当成焦作会务服务的标准和典范加以推广。在焦作女性专题片报道中,她被称为“与会单位最信任的人”。她先后荣获“河南省五一劳动奖章”“河南省三八红旗手”“焦作市劳动模范”“焦作市五一劳动奖章”等荣誉。

“服务无小事,把细节做到精致、极致,把动作做到贴心、暖心。”闫利说,“一杯水端出一片温馨,一脸笑绽放一片阳光。把平凡的服务当成崇高的事业去追求,就是奋斗之美。”

外表严厉,内心温暖

闫利被称“严部长”,其实,大家知道她内心的温暖。她会注意与会人员的一些特殊需求,比如,有的突发急病,有的忘带领带,还有的女士可能需要披肩,她自费在市会议中心常备了应急药品、领带、披肩之类的物品。她经常组织大家到市儿童福利院献爱心,给孩子们送去礼物;带领大家参加造血干细胞采集活动,成为中国造血干细胞捐献者资料库的志愿者。

“和闫部长相处久了,你会发现,她其实是一个热心肠,还会给我们过生日,太暖了。”闫利的同事说。

6月30日,从北京回来的闫利收到了同事们送上的鲜花和蛋糕,还有深情的祝福。

闫利说,比她更值得拥有这份荣誉的人有很多,她能做的只有更加努力地学习成长、更加踏实地投入工作,用成绩来回报这份殊荣。

“一分责任,一路成长,知足且坚定,时刻提醒自己不忘初心,继续前行!”闫利无比深情地说。

这不仅是闫利一个人的荣誉,也是市机关事务管理局集体的荣誉。接下来,该局将按照“党建统领、规范服务、提升形象、创新发展”的工作思路,坚持干好事、带好人,既为机关运行提供高质量的服务保障,也为人才涌现提供出彩机会。

上图 闫利。

本报记者 赵改玲 摄