

本期关键词：恪尽职守

下期关键词：乐在其中

从汽车修理工到街镇干部 优秀的人到哪里都会发光

记者 叶葭

社区事务受理服务中心是街道办事处对外服务的窗口，更是每一个居民认识、了解街道最直观的渠道。近年来，在每年接待20-30万人次的高强度工作下，曹杨社区事务受理服务中心多年实现有效投诉为零，并连续数年蝉联上海市、普陀区文明单位，先后获得上海市用户满意明星班组、上海市青年五四奖章集体等，几乎拿遍了所有能拿的荣誉。居民们对曹杨社区事务受理服务中心的满意程度，可见一斑。收获如此傲人的成绩，离不开曹杨社区事务受理服务中心副主任戴敏洁多年的辛勤耕耘。

挑起家庭重担 在夹缝中求学

戴敏洁今年44岁，常常戴着一副黑框眼镜，举止彬彬有礼。由于多年从事窗口服务工作，他说话时总不自觉地颌首微笑、十分温和。虽然已转做管理多年，但当他服务居民的时候神态专注、言辞诚恳，堪称教科书式操作。

戴敏洁的父母是一对被下放到安徽的知青，母亲后来做了小学高级教师，父亲成为了一名企业干部，戴敏洁从小在知识氛围浓厚的家庭长大，勤勉好学，成绩优异，身边的长辈都认定他能考上好大学。但那时候家里经济条件不好，为贴补家用，戴敏洁放弃了考大学的机会，早早地步入社会。他的第一份工作是汽车修理，为了多赚点钱，下班后他



戴敏洁

跑去卖报纸，做各种临时工。“随着工作时间的增长，我越来越发现自己并不适合这类工作，那段时间我很迷茫。”戴敏洁说。虽然那时候他还不知道自己未来的路在哪，但他本性中的求知欲和上进心不断勃发，即便工作再忙碌也无法将其掩盖。工作六年后，当他的积蓄足够承担成人学院的学费时，他毅然报考了复旦大学，不管当天工作多辛苦，回到家总不忘读书，最终成功通过十三门功课顺利拿到学位。在此期间，戴敏洁跳槽到一家物流公司，通过上培训班加自学的方式，考取了计算机相关证书，并经过不懈努力最终升任该公司技术副总。

找到正确人生方向 逐渐开始崭露头角

在当时的时代背景下，民营物流公司缺乏生存的土壤，没过多久公司就倒闭了。下岗的戴敏洁开始重新思考自己的职业生涯。“那个时候我有个非常强烈的念头，就是特别想入党，我之前工作的民营单位没有党组织，那天无意中看到曹

杨街道在招人，我想，街道是行政单位，肯定有党总支，所以我那时候就下定决心要报考。”戴敏洁说。

他的学历虽然不高，但工作多年来他从未放下过书本，所以笔试面试都十分顺利，没过多久，他和几个同龄人被分配到街道社区服务中心工作。当时街道的数据信息化工作较为落后，社区服务中心的领导听说戴敏洁从事过相关工作，就问他：“现在义工的工作数据太庞杂，难以管理，我们是不是应该找第三方来建立一个数据库？”戴敏洁想了想，答道：“按照市场行情，找第三方建数据库要花一大笔钱，我之前做过一点相关工作，不如我先做一个出来，你看看能不能用？”没多久，戴敏洁的数据库就做好了，它不仅专业严谨，更大大提高了部门的工作效率，为街道省了一大笔钱。此外，戴敏洁在工作期间创立“慈善爱心物流站”公益项目，通过广泛募捐为社区困难人群提供被子、食品等生活必需品，凭借着扎实的环节把控，该项目取得了明显成绩，产生了良好的社会影响，最终被国家民政局社工协会表彰为“全国和谐社区自主创新奖”。

包揽各项荣誉 深受群众好评

由于工作表现突出，不到两年时间，戴敏洁就从新人被提拔为社区服务中心副主任。2007年9月，戴敏洁被调至社区事务受理服务中心工作，历任街道优抚专职干部、残联副理事长、劳动保障事务所副所



长等，社区事务受理服务中心各个条线的工作他都十分熟悉。升任事务受理服务中心副主任后，凭借着对本部门工作扎实细致的了解，他建立健全了《曹杨新村街道社区事务受理服务中心员工手册》、业务操作规程等一系列制度，有力提升了管理水平。为了增强群众满意度，他设立“党员示范岗”，坚持“有问必答、不厌其烦”的服务氛围，改善窗口设施，方便咨询群众。曹杨社区事务受理服务中心在他的带领下先后获得上海市用户满意明星班组、上海市青年五四奖章集体等多项荣誉，并受到了曹杨群众和街道上下的一致好评。

现在事务受理服务中心的工作人员多是年纪轻轻的80、90后，他们的成长环境普遍较为轻松，一旦进入到相对具有约束力的单位，难免会有不适应。如何管理好这个小团队，戴敏洁分享了一些自己的经

验：“我认为领导要想干事、能干事，最好天天熟悉业务，特别是主要的核心业务，关注细节从中找到思路。领导必须率先带头，身先士卒。按章办事，公平公正才能把团队管理好。此外，我认为应该用一套共同的规则、科学的办法发挥团队每个人的作用，坚持制度管人、制度管事。耐心是领导必备的品质，不能急于求成。工作是一个摸索和建立的过程，想法不是一开始就完整、科学，一些错误的想法必须在实践过程中不断调整、慢慢完善。”

1992年，18岁的戴敏洁放弃读书，成为一名汽车修理工的时候，他无论如何也没有想到，自己多年后会成为一位街镇干部。当年出于责任，他不得不放弃自己的志向，但凭借着惊人的毅力他重新掌握了自己人生的方向，而当年那段曾被视为走错了的路，则成了他人生中一道珍贵而独特的风景。

孔雀城 创造美好生活

新西塘孔雀城

钜惠11.11年度狂欢盛典

0元购车位 购房优惠24万

(以上活动仅限11月3日-11月11日期间)

021 3970 0000

活动地点：新西塘孔雀城营销中心
上海品牌展示中心：上海市徐汇区南丹东路118-2号（近天钥桥路）

开发商：嘉兴裕盛房地产开发有限公司 预售证号：嘉售许字（2018）第0050号 备案名：翰墨悦府 本广告内容仅供参考，项目涉及的双方权利义务最终以签订的合同及政府批文为准。具体社区名称以地名办实际批复为准。本优惠为多重优惠组合，具体优惠金额以现场活动条款为准
THU PEACOCK CITY注册为：孔雀城 制作日期：2018年11月