

为民服务立根本 党旗引领铸辉煌

——中国工商银行四平中央西路支行营业党支部开展“公益先锋党支部”创建工作侧记

全媒体记者 高鸿

中国工商银行四平中央西路支行营业党支部全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大的重大决策部署,深刻领悟“两个确立”的决定性意义,增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”,奋发有为,立足“全国文明单位”创建成果,秉承“服务至上”理念,全面发挥党支部先锋模范作用和战斗堡垒作用,在鲜红旗帜飘扬引领下,持续推进“公益先锋党支部”建设,团结带领党员干部群众把“以人民为中心”的服务理念做得淋漓尽致,推动党的二十大精神落地生根。



为民服务办实事 组织工作有“力度”

中央西路支行营业党支部以“公益先锋党支部”创建为统领,全面发挥党建联系点效能,按照省市行党委关于“一支部一红旗”特色创建活动工作部署,明确相关部门和责任人,对标对表,共同做好创建活动的组织协调、推动执行和督促指导。研究确定“我为群众办实事”重点项目清单,建立和完善长效工作机制,全面深入落实总体工作要求,持续推动为群众办实事项目化、清单化、常态化。

今年6月27日,由四平市委文明办主办的首批窗口单位“爱在英城志愿服务站”揭牌仪式在四平中央西路支行举行。

建设“爱在英城志愿服务站”是巩固“全国文明单位”创建成果,推动志愿服务活动制度化、常态化、长效化的重要工程,是四平市委弘扬新时代文明实践志愿服务精神的重要载体,对指导四平窗口单位积极投身志愿服务,履行社会责任具有深远意义。中央西路支行在“工行驿站”基础上,强化服务站建设,配置了充电器、医药箱、针线包、雨伞、轮椅等用品,以备过往市民不时之需。同时,还为客户提供饮水、问讯、休息、兑换零钱、卫生间等日常性需求,真正成了公共服务的便民站点、窗口单位奉献爱心的集散地、志愿服务活动的专属阵地,为建设经济强市凝聚强大的社会正能量。

践行党的二十大精神 思想提升有“高度”

中央西路支行营业党支部始终牢牢把握总行“学思想、强党性、重实践、建新功”的要求,围绕凝心铸魂筑牢根本、锤炼品格强化忠诚、实干担当促进发展、践行宗旨为民造福、廉洁奉公树立新风的目标,做到以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干,切实推动思想教育取得实效,在在成效。重点以“三会一课”、主题党日、组织生活、晨会夕会等为载体,并结合“践行党的二十大精神”争当新时代雷锋”主题宣传实践活动,做到与党中央同频共振,全员思想水平达到新高度。

纸短情长,温暖人心。今年2月28日,中央西路支行收到了一封特殊的表扬信,这封信是一位年近九旬的老人手写的。2月27日,中央西路支行迎来一位年近老人,由于老人走路不太方便,支行网点负责人李敏看到后,连忙搀扶老人落座,见老人年事已高,说话不太清楚,于是耐心与其沟通。李敏了解到,老人的家中需要用生活费,前来办理取款业务,便帮助老人叫号取票。可是,当时恰巧赶上“甲流”病毒肆虐,支行前台只留有一位客户经理坚守阵地,而且办理业务的人较多,李敏贴心地一直陪伴老人等待,并搀扶老人到现金柜台快捷办理了取款业务,拿到现金的老人脸上洋溢着幸福的笑容,对办理业务和陪同工作人员的认真负责态度连声称赞。李敏亲切地说:“大爷,看您用

的是社保卡取款,有免费的短信提醒,您需要办理吗?办理后您坐在家里就可以知道每个月开多少钱了!”大爷说:“我还真不知道有这好事,你赶紧帮我办一个。”办完这项业务,大爷再次连连道谢,质朴的言语充满了对工行服务的深深感激和发自内心的肯定。当日下午,大爷急急忙忙又来到支行,正好网点负责人李敏在大堂巡视,说:“大爷,您咋这么着急啊?”大爷有些慌张地说:“我上午取钱的银行卡找不到了,可能丢到路上了,姑娘你看这可咋办啊?”李敏说:“没关系,大爷,你先别着急,银行可以为您办理挂失补卡业务。”大爷这颗悬着的心才放下,坐等办理补卡。“真是亏了你啊,服务可真周到啊!”大爷边说边竖起大拇指。李敏说:“这是我们应该做的,这回您把卡放好,有啥事尽管来找我。”

一分付出、一分收获,一份真诚、一份认可。中央西路支行从成立之初就把践行“以人民为中心”的思想作为金融立业之本,贯穿服务全过程,一切从客户需求出发,通过创新服务流程、服务渠道、服务产品等不断满足各类客户日益多样化的金融需求。多年来,中央西路支行始终坚持“客户为尊,服务如意”的理念,在日常工作中总是将客户需求放在第一位,想客户之所想,急客户之所急,通过有温度、高效率的服务换来了客户的满意和优良的口碑,为切实提升网点软实力锦上添花。



真诚贴心服务好 诚信为民有“温度”

“全心全意为人民服务”任重道远,在中央西路支行营业厅内,每天都发生着各类温馨的小故事。

画面一:“爱心”小故事。“主任,主任!客户晕倒啦!”客户经理一边吃力地拥抱着躺倒在沙发的客户于女士,一边呼喊着急点负责人李敏,李敏三步并作两步小跑着赶到于女士身边,值班的王行长闻讯迅速赶来,询问:“女士,您怎么样?感觉哪儿不舒服?”“我...我心脏...药在口袋里...”于女士示意着,李敏迅速取出一小瓶速效救心丸,数出几粒帮助于女士含服在舌下,并征询客户意见,拨打了120急救电话。稍后疏散了围观在周围的众多客户,打开营业网点的门,轻轻扇风保障客户周边有新鲜空气和充足氧气。于女士逐渐清醒,喝下几口温水后恢复了正常,连连感谢:“我这是倒在马路边,都没人敢管啊!万幸哪,发生在咱大厅。”大家一起安慰于女士,并安全守护直至120到来。事后于女士委托其妹妹送来一面写有“热情服务,雪中送炭”的锦旗,再次感谢营业部的爱心救护。

画面二:“暖心”小故事。“来来来!进来吃西瓜。”李敏热情地把网点门口的保洁的环卫大姐、大哥拉进网点,按坐在“工行驿站”的软椅上,弯腰把切好的西瓜一一送到他们的手上。“这可多不好意思,有好吃好喝的总想着我们,在这里休息休息已经够麻烦

的了。”环卫大姐们笑着推拒,“别客气,你们起早贪黑守护城市整洁,我们也要守护你们。”李敏微笑着拍拍大姐的手。“咱工行夏天瓜果雪糕、冬天暖贴热水,还有微波炉热饭、手机充电,快递小哥、交警同志也经常来。”“太感谢你们了,感谢工行!”“为人民服务,是我们应该做的!”

画面三:“诚心”小故事。“同志,我这有个1997年的存单,还能取吗?”宋老先生一脸担忧地把一张3万元订单交到支行的钟主任手中。“先生,您好,由于年代久远,我们必须和上级行联系下有关账务相关问题,然后尽快与您联系,行吗?”“好的,谢谢。”钟主任请示上级行结算部门,组织全员加班加点,反复查找近26年的业务流水,历经半个月为客户成功办理存单兑付,客户为表达感激之情,送来一面“一心为民、排忧解难”锦旗致谢。

小故事中见大胸怀,这些仅仅是西路支行温馨诚信贴心服务的一个缩影。每天都在上演的小故事,犹如平静工作中的小小涟漪,积微成著汇成推动经营发展的大浪潮;营业部支部更像一颗磁石,每一位党员干部模范引领全员释放能量,吸引着更多的正能量投入到为客户服务的工作中。全体员工凝心聚力,用一颗颗真心、热心、诚心在践行着优质高效的金融服务,树立了中央西路营业部党支部“有温度”的精神文明形象。



汇聚爱心履好责 担当作为有“亮度”

中央西路营业部党支部以“一支部一红旗”创建活动为契机和抓手,坚守并践行共产党人的初心使命,严格履行金融社会责任,不断持续巩固拓展“我为群众办实事”实践活动成效,并把此项工作做实、做细、做深,以“工行驿站”阵地+“柔性团队”外拓方式,以网点“工行驿站”设施及空间为主阵地,以环卫工人、外卖小哥、交警为主要对象,开展“关爱户外劳动者 夏送清凉冬送暖”活动,提供临时休息站,并真诚奉上一杯水、暖贴、充电器、创可贴、口罩等物品,温暖户外劳动者的心;以“柔性团队”为主力外拓,走进特殊客户群体上门服务核

走访宣传“反诈”“征信”“假币”金融知识送教上门,持续巩固拓展“我为群众办实事”实践活动成效,截至目前,共提供特色服务1280人次、金额2600万元,真诚服务赢得了广大客户良好满意的口碑,让西路营业部的服务品牌闪闪发光。

中央西路营业部党支部全体党员干部将继续以“爱在英城志愿服务”为思路,用实际行动持续践行“全心全意为人民服务”的根本宗旨,务实创新开展“公益先锋党支部”创建活动,打造“党建+”多效能网点,全力提升人民群众安全感、幸福感和获得感,真正成了公共服务的便民站点、窗口单位奉献爱心的平台,志愿服务活动开展的阵地,为四平经济社会发展凝聚强大的正能量。

