

# 浦发银行太原分行： 贴心“适老”服务温暖夕阳红

石林

为更好地服务老年客户群体，浦发银行太原分行从细微处着手，坚持传统服务方式与智能创新应用并行，多措并举不断优化“适老”金融服务，让“心服务”温暖老年人。

## 上门服务解难题

“我奶奶已经106岁了，已无法亲自到网点办理社保卡激活业务，请求予以帮助。”2月的一天，浦发银行太原分行兴华街支行大堂经理接到了一位客户的求助电话。在详细了解客户需求后，该支行启动“特事特办”服务流程，立即安排员工为客户提供上门服务。

“真没想到，这么远你们还上门服务，谢谢。”山西省原平市的崔先生也对两位上门服务的浦发银行忻州新建北路支行员工连声道谢。据悉，崔先生的父亲已有80多岁，行动不便，且住在原平，不方便上网点，但老人有一张社保卡急需激活。该支行积极进行各方沟通，派出两名工作人员前往

原平市老人家中，帮助老人完成身份验证、密码设置等操作。

为了让老年人不出门，就能办事，浦发银行太原分行坚持“操作简便”“风险可控”和“人性服务”相结合原则，对不能到网点办理业务的老年客户采取事先预约方式，提供到家中、医院或其他指定场所的“特事特办”上门服务。体现了浦发银行太原分行服务老年人，“新思维、心服务”的发展理念、优质、专业、高效的便民服务也赢得了许多老年客户的肯定。

## 敬老爱老暖人心

3月16日，一位老人走进浦发银行太原迎泽支行，查询名下相关卡交易信息。柜员经查询发现，老人身份证名字与在该支行预留的信息不符，需提供派出所出具的更换姓名证明材料方可办理业务。老人表示儿女都在国外，自己年龄大了独自居住，听力很差，记性也不好。考虑到老人实际情况，该支行与老人女儿取得联系并征得同意后，派工作人员陪

同老人前往派出所开具相关证明。老人对该支行员工贴心、周到的服务十分感动，连连致谢。

浦发银行太原分行还从渠道优化、环境设施、产品配置、特色服务等方面突出对养老金融的战略性支持。

该行在网点门外建设无障碍坡道和扶手，厅堂内配备轮椅、敬老爱心座椅、老花镜、放大镜、雨伞、应急药箱等便民设备设施，部分网点还设有专门的轮椅等候区。

对来往网点的老年客户，工作人员提前打开网点玻璃门搀扶接送，帮助他们排队叫号、填写业务单据等。对于不愿使用智能机具的老年客户，则引导至人工柜台进行办理；对于乐于尝试智能机具的老年客户，则耐心细致为其指导讲解，不代客操作，并及时进行风险提示。

## 志愿服务照晚晴

浦发银行太原分行积极关怀老年客户各方面需要，开展了一



系列公益活动，如防范电信诈骗、反假货币知识内容普及等，引导老年客户了解和掌握自助设备、银行卡的安全使用知识和操作手段。在此基础上，各类志愿服务、送温暖、扶贫帮困、助老助残等公益活动也在各网点不定期展开。浦发银行太原兴华街支行联合尖草坪区、中北高新技术产业开发区企业家协会在尖草坪区政务服务中心设立了“雷锋志愿者

专岗”宣传普惠金融知识；教授面对骗子的花言巧语和各类语言陷阱应保持头脑清醒；向老人发放防范非法集资、新型违法犯罪等宣传手册，提醒老人防范电信诈骗，使老人树立正确的金融观念。

浦发银行太原分行以“服务与产品为载体，将“老吾老以及人之老”的理念落在日常服务中，全方位提升老年客户的金融体验，帮助老年人跨越“数字鸿沟”。

# 西安市阎良区开设六个“大讲堂”开展“大宣讲”

本报讯(阎宣)西安市阎良区在推进党史学习教育过程中，依照不同党员群体工作生活特点，创新宣讲形式，开设六个“大讲堂”，组织专家学者、教师、先进典型、退休干部和各级党组织书记等开展百场百年党史“大宣讲”，方便党员就近接受教育，坚定理想信念，积极投身到航空城高质量发展的工作实践中。

开设区级“专家大讲堂”。区委、区政府精心从驻地大专院校和辖区筛选出14名专家学者、党史教师、先进典型、退休干部，组建区级宣讲团，精心打磨精品大讲坛，首先对区级各党支部、区委党史学习教育领导小组及办公室开展宣讲，确保“关键少数”先学一步，一级带一级，一级抓一级。

开设各级组织“书记大讲堂”。区级领导干部积极发挥在学习、读懂党史方面以上率下、示范带动作用，主动赴党建联系点带头宣讲，结合实际讲好党史专题课，带动全区7个街道和59个单位、部门书记走出去，沉下去，融进去。

开设社区企业“云上大讲堂”。因社区和企业党员流动大、工学矛盾突出，宣讲团开设社区企业书记“云上大讲堂”，方便社区和企业党员进行党史学习。

开设乡村“空中大讲堂”。针对农村早春瓜菜生产、管理、销售带来的工学矛盾实际，宣讲团通过农村气象、防汛大喇叭，开设党史教育“空中大讲堂”，让农村党员在田间地头学党史、促增收两不误。

开设红色“实景大课堂”。在栎阳村、秦家村红色党史馆和航空馆，宣讲团设立红色党史宣讲小分队，为社会各层面党员与学生群体讲解党史，营造党史学习强烈氛围。

开设解难纾困“实践大讲堂”。党史学习教育领导小组印发《“我为群众办实事”实践活动工作方案》，组织和引导广大一线党员干部在做好改善营商环境、服务重点项目和“十四运”、打造优质教育资源、推进群众就业增收、帮助群众解难纾困等工作的同时，面对面向群众讲好党史故事，用行动践行党员干部初心使命。

近日，江苏省连云港市东海县桃林镇第二镇中心小学开展“珍爱生命，安全伴我行”主题教育课，强化师生们的安全防护、自我科学避险和自救互救能力。图为师生正在学习、演练震灾时的自我保护。

张正友 摄



# 青海省海西州组织开展“我为群众办实事”文明实践践初心主题活动

本报讯(旦正措 尼玛藏木)近期以来，青海省海西州文明办联合德令哈市文明办组织开展了“我为群众办实事、文明实践践初心”主题活动，将新时代文明实践与党史学习教育深度融合。

各级文明单位充分发挥示范引领作用，制作图文并茂的展板，集中开展了“四史”学习宣传，为深入实施“四州战略”，着力建设“五个海西”唱响主旋律、贡献正能量。

海西州“百姓宣讲大篷车”紧密结合群众思想实际，精心编排青海花儿《“四州战略”的好家园》、青海小调齐唱《“五个海西”是方向》《百年辉煌颂赞》等节目，以“理论宣讲+文艺演出”的形式，使宣讲效果更加接地气，更加深入人心。

海西州文明委成员单位、各级文明单位及德令哈市新时代文明实践志愿服务队伍以办实事、解难题、送温暖等方式，结合行业特色，创新方式方法，因地制宜开展党史宣讲、中央一号文件宣讲。先后开展了“学文明条例做文明市民”宣传、健康咨询、科学普及、法治宣传、扶危济困、应急救援等志愿服务，随着活动的深入开展，新时代文明实践的载体进一步丰富，文明志愿服务队伍为群众办实事能力进一步增强。

# 文明实践春风化雨 志愿服务润物有声

## ——康乐县新时代文明实践中心建设侧记

张爱平

一个个崭新的实践平台，一个个创新的实践基地，一个个鲜活的实践项目，不断描绘着文明时代的美丽画卷。甘肃省临夏州康乐县正在实现从“一处美”向“一片美”、从“环境美”向“生活美”、从“外在美”向“内涵美”的华丽转变，新时代文明实践的和风正在胭脂三川徐徐吹拂，浸润百姓生活。

## 健全体制机制 凝聚新时代文明实践新合力

建设新时代文明实践中心，是深入宣传贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想的一个重要载体，康乐县把新时代文明实践中心建设作为“宣传群众、教育群众、引领群众、服务群众”“最后一公里”的民心工程高位推进，将新时代文明实践工作列为年度重点工作进行安排，结合县情实际，制定《康乐县新时代文明实践中心建设工作实施方案》《康乐县新时代文明实践中心建设管理规范》《康乐县志愿服务工作管理办法》等规范性文件，为怎么建、建什么样的新时代文明实践中心指明了方向。同时，成立了由县委主要领导为主任的县新时代文明实践中心领

导机构，各乡镇成立了由乡镇党委书记任所长的新时代文明实践所，行政村成立了由党支部书记任站长的新时代文明实践站，形成了县乡村三级贯通联动的新时代文明实践工作矩阵。

## 整合资源队伍 打造新时代文明实践新阵地

阵地资源是新时代文明实践活动的依托。康乐县本着“群众在哪里，文明实践就延伸到哪里”的理念，着力整合医疗卫生、文化体育、农业科技领域现有资源，组建成立理论宣讲、产业发展、乡风文明、生态文明、教育体育、卫生健康、红色文艺轻骑兵、法治宣传、邻里和睦、红色故事宣讲、青年网络文明等11支行业性志愿服务队伍，建成胭脂湖公园、书香康乐、爱国主义教育、非遗传承、文化传习等5个文明实践基地，打造了良恒体育健身、政务服务、教育、医疗等4个平台，建成“文明乡风”积分超市5个，指导乡镇村成立167支志愿服务小分队、15个新时代文明实践所、152个新时代文明实践站实现了“有固定场所、有管理人员、有醒目标识、有活动内容、有管理制度、有活动成效”的六

有标准。截至目前，全县各乡镇、县直单位干部职工注册志愿者人数达7400余人。

## 精准服务群众 焕发新时代文明实践新活力

康乐县围绕“学习实践科学理论、宣传宣讲党的政策、培育践行主流价值、丰富活跃文化生活、持续深入移风易俗”的新时代文明实践工作任务，紧紧抓住更好满足人民群众对美好生活的向往这条主线，把新时代文明实践试点工作与推进乡村振兴、基层党建、环境卫生整治、民族团结进步宣传等有机融合，各级志愿服务队伍同向发力，志愿服务活动开展精彩纷呈。去年以来，全县有175支志愿服务小分队、7.5万人次相继参与到志愿服务活动中，常态化开展志愿服务活动1.5万场次。美丽家园手绘乡村、景区捡拾垃圾、文明交通引导、文化文艺惠民、矛盾纠纷调处、特困群体面貌改善、义诊咨询、农技培训、科技下乡等一系列新时代文明实践品牌正在焕发勃勃生机，越来越多的志愿红逐渐连点成线、连线成片，点亮康乐城乡群众的美好生活。

深推文明创建，弘扬新时代

文明实践新风尚。

文明，是城市进步的标志，更是城市发展的灵魂。康乐县始终坚持以培育和践行社会主义核心价值观为主线，以文明城市创建为引领，扎实开展各类群众性精神文明创建活动，大力开展先进典型选树宣传教育，持续弘扬新风正气，群众素质和社会文明程度显著提升。

康乐县州级文明县创建高质量通过验收，先后有20个单位个人荣获省、州级文明单位、先进个人称号，全县命名表彰文明单位、文明村镇、文明校园、文明家庭、文明户820余个，文明创建正在以前所未有的力度刷新城市颜值，助推美丽乡村建设。

风成于上，俗化于下。在新时代文明实践中心建设的大路上，康乐县蹄疾步稳、勇毅笃行，将坚持把优质服务送到百姓心上，把实践阵地延伸至群众身边，把志愿服务拓展到群众中间，不断提升群众的获得感、幸福感，为建设幸福美好新康乐积蓄聚力。



# 光明市图书馆以“阅读+”助力全国文明城市创建

本报讯(魏东君)今年以来，安徽省滁州市光明市图书馆在优化全民阅读服务阵地的基础上，积极推进“阅读+共建”“阅读+服务”和“阅读+实践”模式，丰富新时代文明实践重要活动平台的内涵和功能，助力光明市全国文明城市创建提质升级。

“阅读+共建”为文明创建夯实文化基础。光明市图书馆与光明市公安局工业园区派出所合作成立了光明市图书馆阅读服务站，联手打造警营文化服务“充电站”。作为市文化中心“四馆”之一，光明市图书馆一方面与全市中小学校构建共建机制，定期迎接中小学生学习参加阅读推广活动，一方面积极与各机关企事业单位一同探索文明创建共建共享机制。

“阅读+服务”为文明创建注入文化温度。为把“创建为民”落到实处，光明市图书馆聚焦帮助老年人解决运用智能设备困扰，举办了中老年人智能手机暨电子书阅读使用培训班，培训内容包括智能手机基础操作、电子书阅读、移动图书馆下载使用等，受到了老年人的热情欢迎和积极参与。

“阅读+实践”为文明创建赋能文化动力。为了帮助广大市民尤其是未成年人提升文明素养，光明市图书馆通过形式多样的品牌活动，推行“阅读+实践”模式，取得了较好的效果。通过举办“灵迹大讲堂”自然科学系列活动，在普及科学知识、推广全民阅读的基础上，向少年儿童及家长倡导绿色健康的生活方式，帮助树立生态文明理念。