

擦亮服务“小窗口”，展示文明“大形象”

——金融(通信)行业文明示范窗口创建综述



本报记者 俞佳融

从窗口“面对面”到线上“屏对屏”，从适老专区的设立到反诈知识的普及，从服务百姓生活到浇灌经济发展……寻文明印记，扬文明风尚。4月起，“2022-2023年度镇江市文明示范窗口评选暨行业风采集中展示”活动开展，成为金融和通信行业练好“内功”、提升管理的重要抓手。

这次活动由市文明办、国家金融监管总局镇江监管分局、市地方金融监管局和镇江报业传媒集团联合举办，全市共有70余家金融(通信)机构报名参加，经初审推荐、社会公示、媒体展示、市级测评、结合社会公示情况。其中，39家银行、保险和通信机构脱颖而出，被命名为“文明示范窗口”。

劲吹新风： 坚持“走现场” 寻找“文明范”

服务窗口直接面向群众，其服务质量不但关乎人民群众对金融和通信机构的形象认知，更是城市文明程度的直接体现。

主动迎、笑相问；全程导、耐心答；全力帮、高效办……走进金融和通信行业窗口单位，处处显现的“文明范儿”俨然成为这些申报窗口的“标配”。

“希望创建活动能起到一种示范引领作用，万木竞秀，让这些服务优、口碑好的网点蓬勃发展。”参评小组成员汪向荣表示，评选出的文明示范窗口在创建

方面积累了不少经验，形成各个网点创先争优的良好局面，通过评选，可以提升行业文明规范服务的整体水平。

评审按照自评申报、初审推荐、市级测评、社会公示等多个环节进行，严格按照评选标准进行。其中，最重要的一环在于市级测评中的“现场评审”。6月，四家主办单位抽调工作人员组成“现场评审小组”，分赴市区和丹阳、扬中、句容等地，以实地测评的方式，走访了申报的70多家金融和通信行业的营业网点。工作人员看现场、访实地、听见闻、寻亮点，逐一核实各家申报机构在文明服务、优质服务、诚信经营等方面的工作。

近年来，我市金融和通信行业认真贯彻文明城市“四大行动计划”目标任务，围绕加强理想信念教育、创新服务方式、履行社会责任、倡树文明新风等方面开展创建活动。窗口单位的服务内容既融入百姓民生的点点滴滴，也贯穿到支持实体经济的方方面面，直接关系到城市的文明形象和社会的和谐稳定。

以评促改： 细致“工笔画” 绘就“风景线”

文明示范窗口的评选是一次绘就城市底色，昂扬向上力量的过程，加速推进了文明理念的实践。那么，评审活动带来哪些变化？“以评促改”很关键，我们在自行申报前，就对照评审要求条目式对网点逐一进行提升和改善。”中国银行句容支行行长史晨晨介绍，“在硬件上，我们增加了休息座椅、手机充电器、常备药品等便民物品；在软件上，我们进一步开展了金融政策、防骗识假等金融知识普及活动。”

把提升群众满意度作为文

明示范窗口创建的重要标准。“我们打造的‘工行驿站’为群众提供了‘歇歇脚、喝口水、充充电、上上网’等便民服务。”工商银行高新区支行行长殷玺介绍，银行还聚焦养老、教育、医疗等群众急难愁盼问题，持续丰富金融供给，加强消费者权益保护。

把顺应客户新需求作为文明示范窗口创建的工作重点。江苏银行丹阳支行以各网点为依托，深化与周边场景的生态化融合，强化与线上服务的一体化联动。“无论是‘面对面’的交流，还是‘屏对屏’的线上服务，我们积极打造手机银行与网点大厅的协同服务新模式。”江苏银行丹阳支行行长武文杰表示，通过升级数字化设备来激发网点活力，提升服务标准，满足客户需求。

把提升市民获得感作为文明示范窗口创建的主要抓手。中国人寿镇江市分公司成立了新市民金融保险服务中心，形成“产品互补、服务共享、资源共享”的综合金融服务模式。该服务中心负责人张小军介绍，镇江国寿围绕新市民在创业、就业、住房、教育、医疗等重点领域的金融需求，积极发挥保险功能、履行社会责任，通过加大保险服务供给、优化保险服务流程、提升保险服务质效，以满足新市民新业态保险金融服务需求为导向。

文明缩影： 文明“一扇窗” 带动“一座城”

每一个窗口都是城市文明面貌的缩影，每一名服务者都是文明传播的使者。

“一扇窗”坚守在江中小岛的农田边。作为丹徒区世业镇上的绿衣使者，镇江邮政分公司世业洲支局负责人潘玉森和同事一起，立足窗口主阵地，精

对接岛内群众需求。“乡村需，邮政在。我们最大限度地为岛内群众提供方便，开展农村‘最后一百米’延伸服务，开展现场办业务、‘两反一防’(反假币、反电诈、防风险)知识宣讲等活动。”潘玉森说。此外，该支局为全力服务好小岛夏收，每年农忙时节，第一时间成立粮食经纪人帮扶小组，助力农户打通销售第一环节。

“一扇窗”打开了老年人面对的“数字壁垒”。更多金融机构开始关注“银发群体”，打造适老服务专区。在适老化服务上，他们围绕老年客户特征和行为习惯，硬件上增添定制的老年客户专用设备。针对老年客群的核心金融需求与“不会用、不敢用”智能服务等难题，坚持创新“适老化”让老年人共享金融科技成果。南京银行镇江分行营业部负责人朱鹏介绍，对于特殊客户的服务需求，营业部还遵循一事一议、特事特办的处理原则，多次通过上门服务的方式，协助老年客户顺利办理业务，解决老年客户的金融需求。

“一扇窗”既是服务居民需求的窗口，也是普及金融知识的第一线。更多金融机构依托厅堂主阵地，开展“走出去”服务。通过进社区、进村庄、进学校、进工厂，越来越多金融志愿者活跃在文明一线。农业银行京口支行行长姜卉介绍。进一步履行乡村振兴金融服务“主力军”职责，“走村入户”送服务，倾力支持乡村振兴。落实金融优农、助农、惠农各项要求，加大服务创新力度，围绕新型城镇化、新型农业经营主体等重点领域加大信贷投放的同时，做文明言行的参与者、传播者、实践者和监督者。

从一个人到一扇窗，再到一座城，文明的力量在传递，城市的潜在在激发。

推进老年认知障碍的社区筛查及早期精准诊断工作协商议事会召开

本报讯(杨冷 吴悦 吴凡)9月12日，“推进老年认知障碍的社区筛查及早期精准诊断工作”协商议事会召开。市政协医药卫生界委员广开言路，争取相关部门的支持，进一步推进老年认知障碍的社区筛查工作。

会上，我市精神卫生中心专家、筛查医务工作者、老年人代表作发言，市政协、市卫生健康委、京口区卫生健康委、正东路街道、正东路社区卫生服务中心、健康路社区卫生服务中心相关人员，围绕协商议题，从不同方面各抒己见、坦诚协商，并结合会前协商成果逐步形成共识，认为推进老年认知障碍的社区筛查及早期精准诊断工作是一件汇民意、集民智、聚民力、得民心的民生实事，值得推进。

会议指出，下一步，市政协医药卫生界委员将及时跟踪监督，抓好贯彻落实，切实发挥好界别协商议事平台优势，积极建言献策，推进协商成果转化落实，进一步在“促发展、惠民生、促和谐、聚共识”上贡献政协智慧和力量。

医院、社区联合将诊疗服务送到老年居民身边

本报讯(刘满生 陈燕 杨冷)9月12日，镇江三五九医院与润州区南山街道朝阳社区、悦心居家养老服务中心联合开展“尊老、敬老、爱老”义诊活动，将优质诊疗服务送到居民身边。

听说有专家到社区义诊，前来咨询的老年居民络绎不绝。现场，来自镇江三五九医院骨科、口腔科、内科、眼科、外科的8名专家，针对居民的不同健康状况，给予个体化的诊疗建议。同时，针对老年常见病、秋季高发病，进行安全用药指导。一旁的血糖、血压免费检测点，护理骨干认真细致地为居民一一检测血糖和血压，并针对性地宣教健康常识。

据悉，为了让更多老年人享受到优质医疗资源，镇江三五九医院将医疗卫生资源嵌入社区日料、上门照护服务点，定期抽派医疗专家到社区为群众开展巡诊坐诊、康复指导、健康讲座服务，以更好满足老年人的就诊需求。

连阴雨模式开启 出门带好雨具



本报讯(记者 朱秋霞)9月12日至15日，一段阴阴雨雨的天气开启，特别是9月13日，雨量可达大到暴雨，雨水的到来或许带来了一些不便，但闷热的天气也将有所缓解，大家出门带好雨具，注意行车安全。

未来十天，9月13日至15日阴有阵雨或雷雨，其中13日雨量可达大到暴雨。21日可能有分散性阵雨或雷雨。其余时段以晴好天气为主。降水期间气温有所下降。

具体预报：9月13日阴有阵雨或雷雨，雨量大到暴雨，气温22℃到24℃；14日阴有阵雨或雷雨，气温22℃到28℃；15日阴有阵雨或雷雨并渐止，气温23℃到27℃。



日前，京口区今年首场紧缺性高技能人才认定考核在镇江港务集团开考。本次认定共有二级起重装卸机操作工29人参加，经过认定合格后将对学员发放技能等级证书。这是京口区加快高技能人才队伍培养，服务产业转型升级的又一举措。

吴逸竹 周群 王呈 摄影报道