

大年初一，本职工作继续干

一名法院执行干警的特殊年味

本报记者 马云云

魏斌是山东禹城法院的一名执行干警。这个春节对于他和40多名同事来讲，将是一场“大战”。“绝对不让老赖过好年！”魏斌说，除夕晚上或大年初一就行动。

对执行干警来说，春节是非常宝贵的时机，魏斌坦言，“春节期间，在外打工的老赖要回乡走亲访友，执行工作将事半功倍，平时找不到人的这时候容易找到，执结效率会有大幅度提升。”

为此，法院决定发起春节执行会战，执行干警分成七个小组，分别深入城市、乡镇，对平时难找的被被执行人进行深入查找，“该拘留的拘留、该传唤的传唤、该罚款的罚款，用一切措施维护

申请人的合法权益，维护司法权威！”

魏斌已经给姐姐、妹妹打好招呼：“我要上一线，除夕、大年初一，要去给老赖‘拜年’了！”他嘱咐她们，多跑一跑，替自己多陪陪72岁的老母亲。

现在，魏斌和同事们正在做实施方案、协调排班，挑选精兵强将。他们在乡镇、村社区发展了协助执行人员，一旦发现老赖线索，将及时实施抓捕。成立的“执行110”也将24小时值班，随时出动进行抓捕。

这个春节，魏斌还有个牵挂，就是去看一看80岁的王老汉。

王老汉和魏斌无亲无故，是一名老赖的父亲。去年10月，魏斌接到一起执行案件，因欠款不还，老赖王某某逃得无影无踪，剩下的唯一一套住房不仅不

腾出来，还将自己80多岁的父亲王老汉安排进去居住，以对抗执行。

接到这个案子后，魏斌先是给老人送吃的、喝的，老人生病了带着看病，找偏方，久而久之，老人能听进去他说话了。通过对老人的不断释法，老人终于同意从房屋中搬出来。

老人搬出来，房子拍卖了80多万元，从执行的角度来说，这个案子就执结了，但在魏斌心里，他觉得没执行完。“没有孩子照顾，老人以后的生活咋办？”按照法律规定，法院从房屋拍卖款中拿出部分用于老人租房，他不定期去探望，还委托爱心团体定期前去送温暖。

春季到了，魏斌想着，不论多忙，都要再去给老人送点年货，陪着老人聊聊天。



春节前夕，魏斌去看望一名生活困难的被执行人的家属。(受访者供图)



1月24日上午，一名游客在刘公岛丢失了挎包，赵宇通过值班室的监控视频为她寻找挎包。本报记者 陶相银 摄

穿上新警服，派出所里值好班

本报记者 陶相银

对于警察来说，过个团圆年不是件容易的事。对于双警家庭来说，这更是一种奢望。

赵宇和妻子王聪聪已经三年没有回平阴县的老家过年了，尽管他已经做了15年的边防警察，但在很多亲友心目中他仍然像个“当兵的”。

今年1月1日，威海公安边防支队全体官兵换装，脱下橄榄绿军装，穿上藏青蓝警服。家中老人看着赵宇夫妇身着警服的合影笑不拢嘴。

每年春节期间，刘公岛每天都有近万名游客蜂拥而至，这是刘公岛边防派

出所最为忙碌的时间段之一，身为教导员的赵宇不可能在这个时候去休假。另外，自元旦起，威海城区全面禁止燃放烟花爆竹，大批的民警要在新法规实施后的第一个春节期间走上街头查处违法燃放烟花爆竹的行为，正在古寨派出所“下基层”的王聪聪也已经做好了加班的心理准备，“别说过团圆年了，一顿团圆饭也吃不成。”

赵宇每周都要值班两三天，要住在刘公岛内，即便正常上下班，也因为要赶轮班的原因早出晚归，所以9岁的女儿从幼儿园到上小学，接她放学的人不是妈妈就是妈妈的同事，别的孩子放学后回家，她却得在出入境服务大厅的

角落里做作业，如今她做作业的地方又随着妈妈转移到了古寨派出所里。

不久前，赵宇在朋友圈里晒出一组“少年闰土”的照片，那是20个月大的儿子，在火炕上玩耍。“没办法，闺女也是这么长大的。俺俩谁也没时间看孩子，只能撂给丈母娘。”赵宇说，“前几天，丈母娘搬白菜把胳膊伤着了，我老爹又从平阴赶过来‘接班’。”

因为儿子的出生，老人们常年到家里来“轮岗”，家人团圆的机会反而还多了一些。“制服换了，职责没变。”赵宇说，“光我们派出所就有6个人是双警家庭，大家都明白自身的职责所在，要对得起这身警服。”

中国建设银行潍坊分行营业部营业室：践行“四顺”服务，建设美好生活

“潍水润古今，坊道通天下”，古城潍坊是蜚声海内外的“世界风筝之都”，是一座经济与人文协调发展、传统与现代充分融合的全国文明城市。建行潍坊分行营业部营业室便坐落在潍坊市核心商务区，始终秉持“客户至上 服务细节”的服务理念，用礼、心、情、义四项标准作为优化营商环境、提升服务水平的不懈追求，赢得了社会各界的好评。该单位先后荣获“全国青年文明号”、“中国银行业文明规范服务十佳示范单位”、“山东省银行业文明规范服务示范单位”、建总行“五星级营业网点”、“潍坊市工人先锋号”等多项荣誉。



指导单位：山东省银行业协会

本报记者 张颖

独创“四顺”文化，优化服务环境

“以市场为导向 以客户为中心”是建设银行的经营理念，也是建行潍坊分行营业部营业室严格遵守的工作要求。营业室坚持用心、用情、用智服务客户，立足工作实际，结合自身情况，培育形成了特有的“顺礼、顺心、顺情、顺义”四顺文化——顺礼，以礼为先客为尊；顺心，关心关爱共和谐；顺情，用情服务暖人心；顺义，义不容辞惠民生。

四顺文化总结起来，就是对客户、员工和社会这三者的高度尊重和勇于担当，就是将企业的发展深深植根于社会土壤，不断贯彻建设银行“客户至上、服务细节”的服务理念和“勤奋严谨求真务实”的工作作风。在四顺文化的浸润中，营业室员工充分顺应市场形势和客户需求的不断变化，各级员工不断强化、细化服务理念，在舒心的环境中快乐工作，在快乐的工作中服务好每一位客户。

营业室先后推出了首问负责制、提醒服务、延时服务、厅堂服务管理手语服务等多项创新便民服务措施，并提出了以“笑相迎、勤引导、站相问、双手接、明告知、及时办、提醒递、目相送、礼貌别”为主要内容的

“九步”服务规范流程。营业室坚持抓深、抓细、抓实的工作原则，认真落实银行业协会和系统内的各项服务规范，建立健全包括考核激励、监测评价、日常管理在内的文明规范服务工作制度，着力培育员工的服务意识和技能，持续规范服务行为，养成良好服务习惯。

依托金融科技，推进普惠金融

市场在变化，技术在进步。近年来随着移动互联网技术的日益成熟，互联网金融科技不断发展变革，开放平台、融入场景逐渐成为银行金融业务发展的新趋势。营业室运用手机银行、智慧柜员机、手持PAD等现代金融科技设备，将业务办理模式由“柜员操作为主”转变为“客户自主、自助办理”，显著增进客户服务体验。

金融科技是解决现代社会金融服务需求的重要手段。营业室充分运用金融科技手段，解决市场痛点，比如手机银行预约取号，缩短客户排队时间；无线对讲呼叫系统，协调各岗位员工井然有序工作；“柜外清”清楚提示客户所办业务，保障客户知情权；智慧柜员机处理非现金业务，有效分流等候区客户；大堂经理手持PAD可以快速识别客户，发现自助设备故障，查询利率、汇率、基金、贵金属等实时行情；“龙易行”设备为特需客户提供优质上门服务，让经办人员走出柜台、走出网点，开展移动式客户服务，真正实现了让优质金融服务深入大街小巷，遍及乡镇农村。

近几年出现的电信诈骗和网络

金融领域犯罪行为，给广大居民的资金安全带来巨大威胁。营业室落实监管部门和上级行要求，先后开展了“诚信3·15，建行伴您行”、“加强信息保护和支付安全 防范电信网络诈骗”、“普及金融知识万里行”、“送金融知识进校园”、“普及金融知识，守住‘钱袋子’”、“金融知识进万家”等系列宣传教育活动，取得了良好效果，帮助公众守好钱袋子。

勇担社会责任，主动回馈社会

建设银行潍坊分行营业部营业室认真践行“勇担社会责任，主动回馈社会”的原则和理念，积极将支持经济发展、推动普惠金融、参与精准扶贫、提升服务质量、维护消费者权益、建设和谐企业与日常经营管理有机结合起来。

营业室员工主动走进潍坊市社会福利院开展“献爱心”活动；积极参加“高考送清凉”、“新春送祝福”等公益活动；认真妥善处理各类客户意见建议及问题投诉，及时反馈解决客户各类关切和诉求，将越来越多的金融资源回馈社会。

分行营业部营业室率先在潍坊市全市建行系统内建成并投入使用了“劳动者港湾”，配备饮水机、休息桌椅、手机充电器、老花镜、雨具、轮椅等惠民服务设备，为走进网点的环卫工人、出租车司机、交警等户外工作者以及老弱病残孕等特殊群体提供了周到、贴心的服务，充分展现了国有大行的家国情怀，得到了广大群众的高度认可与好评。

