

“淮海+”凝聚一个幸福大家庭

黄浦区淮海中路街道探索新方法服务新群体关怀老社区

城市党建 上海探索

暑假来了，昨天全市各区暑托班都开班了。在黄浦区淮海中路街道，除了暑托班，等候孩子们的还有“淮海+”夏令营。

“淮海+”，申城社区党建新品牌，服务创意可不止夏令营。1年来，“淮海+”运用互联网思维，依托党建引领，激活从楼宇到社区的自治活力，既服务新阶层新群体，也服务老社区“老土地”，解决难题提升品质，幸福淮海大家庭。

白领午餐和午间课堂

“淮海+”是什么？不妨先看看“淮海+”的logo——主体是石库门和红色飘带，还有一个“+”号。石库门是淮海中路街道的典型民居，门柱大写的H，恰好是“淮海”的汉语拼音首字母；淮海中路街道是“一大”会址所在地，红色飘带代表红色基因。

2015年初，申城出台创新社会治理、加强基层建设“1+6”文件，街道机构改革全面取消了招商引资职能。新形势下，如何更好服务辖区企业、服务白领？去年4月18日，“淮海+”楼宇服务站试运行，淮海中路街道工作人员车菊英就是服务站站长。“楼宇里的新阶层、新群体，究竟有什么需求？”车菊英说，采集300



■《“淮海+”楼宇服务站努力服务辖区企业、服务白领

本报记者 刘歆 摄

多家企业1200多份有效问卷表明，前两位需求是：午餐和文化活动。

民以食为天，先解决“吃饭问题”。“淮海+”引进“外卖侠”和盒马外卖，为70家企业组织了56场试餐会，多家企业与“外卖侠”达成长期固定供餐合同。同时，启动金钟白领餐厅扩建计划。经过街道多次沟通，上实集团扩大经营面积，引用专业力量对外开放，目前扩大到三个楼面，其中3楼白领员工餐厅面积1172平方米，座位450个，中午大约可接待2200人次。

精神食粮，同样不可或缺，“淮海+”午间课堂应运而生，形成政策解读、非遗手工、时尚生活、读书会四大类课程，先后启动剪纸、陶艺、油画等活动，深受白领欢迎。去年，午间课堂共组织各类活动147场，近三万人次参与互动。

“飞来燕”和“啄木鸟”

作为社区党建新探索，“淮海+”诞生在楼宇，却也在向老城厢延伸，服务凝聚社区里的新群体、“老土地”。“淮海是个大家庭，16个

居委会就是微家园，各有特色，志成社区的‘淮海+’微家园项目，涵盖了‘飞来燕’‘啄木鸟’。”淮海中路街道志成居民区党总支书记王晴说。

志成居委辖区东至西藏南路、南至肇周路、西至济南路、北至复兴中路，是典型的老城厢，二级以下旧里多、外来流动人口多、违法搭建多、无证无照店铺多、跨门占道经营多，安全隐患突出。

“外来人口占实有人口的40%，母亲和妻子有素质，家庭就有素质，所以，我们发起了‘飞来燕外

来媳联盟’，元宵、端午、中秋，每到重大节令节日，社区活动都少不了‘飞来燕’。”王晴说，外来媳不乏厨艺高手，做出汤团、粽子、月饼送给社区孤老和贫困家庭，邻里一家亲，人人都有融入感。

如果说，“飞来燕”凝聚了外来人口，“啄木鸟”就是把最难啃的骨头留给了社区党员骨干，党员带头发动居民群众，解决家园共同难题。志成社区“啄木鸟议事堂”一事一议，头脑风暴，化解“老大难”。多年来，复兴中路63号顶楼陈老伯家晒台上的私搭违建，都是难啃的硬骨头，党支部把“啄木鸟议事堂”搬到了违建现场，党员们设身处地换位思考，从陈老伯角度出发制定整治方案，确保损失最小化、利益最大化。这让陈老伯口服心服，最终拆走。

“就这样，‘啄木鸟’为治理顽症建言献策，因地制宜化解矛盾，既发挥了党员的先进性，也让后续整治更得人心，有力解决社区重点难点问题。”王晴说，在二元结构突出的淮海中路街道，作为社区党建新品牌，“淮海+”有两层含义——第一层谐音“淮海家”，不管是生活还是工作在淮海，这里都是幸福温馨的大家庭；第二层是加法的“+”，寓意互联网时代，社区党建服务内容、服务能力、服务对象……不断叠加，有创意有创造，更有生机和活力。本报记者 姚丽萍

两学一做·榜样

一万步约7公里，日行三万步，每周五天，她每周走完的路程大约两个半马拉松。这场马拉松，一走就是11年，途中，她还为客户解决了各种疑难问题。在同龄客户眼中，她的大堂服务亲切如闺蜜，她的金融理财知识犹如“万宝全书”；在中老年客户心里，她是善解人意的的心灵鸡汤，她还是关键时刻保卫财产的安全卫士。

她不是超人，她是建行上海市分行营业部的大堂经理傅静。

用专业知识化解难题

中国建设银行上海市分行位于上海最繁华的淮海中路，每天来这咨询、办理业务的客户成百上千。而每当客户进来，就会看到圆脸、大眼睛、身材娇小的傅静，笑意盈盈地

日行三万步 为你解难题

——记建行上海市分行营业部大堂经理傅静

穿梭于大堂。作为大堂主管，傅静的微笑是自信的，她可以熟练地用丰富的金融知识和建行产品，为客户提供各种个性化服务，各种疑难杂症都难不倒她。

一天，有位客户气冲冲来到大堂，大声嚷着要找行长说事。傅静见状赶紧上前，微笑着说：先生您好，我是大堂经理，您慢慢说，看我能帮到您吗？傅静一番和蔼的询问，已使客户火气消了大半。

原来，客户持有建行早年的一张准贷记卡，又因欠了20多元钱逾期未还而上了信用“黑名单”，使得他无法办理购房贷款，客户想销卡，去了多家网点，都办不了。这里既有

卡期过长的历史遗留问题，也有客户自己忘记还款的疏忽。

傅静凭着多年的经验，以及对建行产品的熟谙，猜测也许是因逾期而使卡片暂时处在呆账核销状态。傅静通过后台查询后，证实了她这一想法。问题症结找到后，傅静陪同客户至柜面归还了欠款，并办理了结清等相关手续。

当这一切办妥后，傅静对客户说：您的问题都解决了，相关信用信息会作及时更正，这样就不会影响您申请房贷了。客户一听这么快搞定了他的难题，为自己刚才的鲁莽深深道歉：对不起呀，谢谢啊。傅静依然微笑着说：这是我

应该做的。傅静认为，上海正处在积极建设国际金融中心的进程中，除了各种前沿创新，也少不了服务的“根基”，银行服务同样也需要“工匠”精神。

自创工作法提升效率

随着物理网点转型，网点进门客户减少是趋势。银行大堂服务如何顺势而变？傅静以当下申城建行银行网点的创新服务要求，加之十几年大堂服务的经验，自创工作三法：搜集法、汇总法、变身法。搜集法，即“3人记，5人报，8人变”。“在日常网点服务工作中，我们接待会遇到各种客户提出的问题和需求，

当有3个客户提到同一个问题与需求，就应该记录下来，当有5个客户提到，就应该向上一级领导汇报，当8个客户提到，就应该尽快及时想办法改变。”傅静说，多倾听客户需求，进行梳理归类记录，并及时落实跟进，让网点服务促进业务提升。

一个人的力量总是有限的，基于此，以傅静牵头的上海建行“小静工作室”正式宣告问世，更多的“傅静”式服务会出现于客户身边。

傅静的工作态度和工作方法得到了社会的认可。她先后获得“全国巾帼建功标兵”“中国银行业明星大堂经理”“中国建设银行十大杰出青年”等荣誉称号。即便荣誉加身，傅静依然兢兢业业、不忘初心地活跃在大堂经理的岗位上。她说：“我是一名普通的党员，我一直记得入党时的那句‘全心全意为人民服务’。我爱这个可以为更多客户服务”的岗位。” 本报记者 杨硕

深圳市宝安区百万奖励加住房全国引进院长、校长

一、职位及人数

(一) 深圳市宝安人民医院（集团）副院长兼深圳市宝安人民医院（集团）第三人民医院执行院长1名；

(二) 深圳市宝安中医院（集团）副院长1名；

(三) 深圳市宝安中学（集团）副校长兼小学部校长1名；

(四) 深圳市新安中学（集团）副校长兼外国语学校校长1名；

(五) 深圳市宝安职业教育集团副校长1名。

二、奖励补贴

100万元奖励补贴。经评审认定为宝安区基础教育领域A—C类高层次人才、宝安区卫生A—C类高层次人才的，最高可获得300万元的奖励补贴。

三、住房保障

在深圳市未享受过购房优惠政策、在深圳市未拥有任何形式住房的，可免租金租住不超10年、建筑面积120—150平方米的政策性住房。特别优秀、贡献突出的，可终身免租居住。

● 院长岗位联系电话：李小姐0755-27752595，15999663418

电 子 邮 箱：wj@baoan.gov.cn

● 校长岗位联系电话：郭老师0755-27755718，13714132000

电 子 邮 箱：jy@baoan.gov.cn

报名时间：报名截止时间为2017年7月25日下午18:00

详细公告请登录深圳市宝安区政府在线（www.baoan.gov.cn）查询

广告