



志愿者在新华区焦店镇郭庄村北荒山植树

矿工路街道： 300余人现场植树千余棵

□记者 牛超 文图

本报讯 昨天上午，新华区矿工路街道开展了送果树绿荒山活动，为新华区焦店镇郭庄村送去梨树2600余棵，并组织志愿者在郭庄村北荒山现场植树千余棵。

昨天上午9时许，记者来到郭庄村北侧的荒山上，因为有风，空气中透着些许寒意，但这没能阻挡大家的植

树热情。现场红旗招展，身着红马甲的志愿者穿梭忙碌着，有的拿铁锹、有的拿锄头，你搭把手、我帮下忙，挖坑、落苗、填土、浇水……矿工路街道工作人员王顺新告诉记者，他们早上不到8点就赶到了现场，郭庄村村民也早早前来帮忙抬树、挖坑。

记者注意到，现场除了矿工路街道的工作人员和志愿者，还有市纪委、中建七

局、新华区信访局、新华区环卫局、新华区移民局、新华区妇幼保健站、驰远工程管理有限公司等单位的志愿者。“今天是植树节，我们来义务植树，为绿化鹰城、绿化新华出份力。”新华区移民局的志愿者说。

据了解，当天上午共有300余人参加了本次义务植树活动，现场栽种梨树千余棵。

3·12

颜

植

鹰

城

鲁山张良镇：栽种大叶女贞2000棵

□记者 胡耀华

本报讯 昨天上午，鲁山县张良镇彭河上游的麦川村虎盘组境内的荒滩上热闹非凡，张良镇党员及工作人员100余人，在此开展了植树活动。

“每年我们都要组织一次这样的活动。”张良镇政府有关工作人员告诉记者，彭河是流入白龟湖的一条主要河流，为

确保入湖水质达标，近年来，该镇每年都要在彭河沿岸开展植树活动。

记者昨天上午在现场看到，扶树、铲土、浇水……植树人员身穿红马甲，热情高涨，现场欢声笑语不断。张良镇政府工作人员于吉良告诉记者，他们当天上午共组织栽种大叶女贞树苗2000棵，使数十亩荒滩河地披上了绿装。

东工人镇街道：百余人上阵添新绿

□记者 杨元琪

本报讯 又是一年好春光，植树造林正当时。昨天上午，卫东区东工人镇街道在吕庄村开展新春公益林植树活动，卫东区相关部门职工和辖区居民

120余人参加活动。当天上午，植树现场彩旗飘飘，大家分工合作、配合默契，你扶树、我填土，你一锹、我一铲，呈现出一派热火朝天的景象。临近中午，大家共种下300多棵晚秋黄梨树苗。

中兴路街道：多种树苗扮靓废渣场

□记者 王辉

本报讯 3月11日上午8时30分，新华区中兴路街道办事处主任马平川带领党员、青年志愿者及辖区援建企业市群策协力置业有限公司员工50多人，到新华区焦店镇龙门口村一处废弃渣场配合专业绿化队义务植树。

在植树现场，大家三两成组，有的肩扛树苗，放树入坑，

有的挥锹培土、浇水，干得热火朝天。经过一上午的辛勤劳动，众人共栽种大叶女贞树苗100多棵。随后，该办事处还将组织专业绿化队在这片30多亩的废弃渣场栽种榆树、山楂树、柿树等十几种树苗共计5997棵。

另悉，市群策协力置业有限公司出资20多万元，用于购买上述树苗、组织专业绿化队栽种及后期养护。

中信温度，给你不一样的服务

一声亲切的问候，一个会心的微笑，一次贴心的引导，一杯热水，一次搀扶，一次耐心的讲解……去年底开始，中信银行平顶山分行各支行营业网点的柜台服务、贵宾服务和手机银行、信贷服务、支付结算、信用卡、财富管理、出国金融等服务，悄悄发生着温暖、细微的变化。

一直以来，中信银行平顶山分行坚守“做有温度的银行”定位，将细致周到贴心的金融服务延伸至市民生活和企业发展的方方面面。这种“有温度”，传导的是中信人的热情和真诚，传递的是中信银行的专业、专注精神。

赴美前的一封信

3月6日下午3点半，记者走进中信银行光明路支行时，客户经理张庆贺正坐在大厅西南侧卡座上，轻声与一位客户面对面交谈。温暖的阳光轻轻照在大厅内的绿植上，一如大厅工作人员脸上温暖的笑，整个厅堂愈加明亮起来。

记者此次采访，缘于2月15日26岁的姑娘小黄赴美前匆匆写就的一封信。

小黄是平顶山人，现在美国加州工作，今年春节回国后，选择了离家最近的中信银行光明路支行代办签证。按照行程安排，2月16日一早，她将乘高铁进京，搭乘赴美的航班，开始新一年的工作。

由于过年期间快递停运，加之降雪等恶劣天气影响，签证寄递流程拉长，直至2月14日，小黄还未收到护照接收通知。心急如焚的她匆匆来到中信银行光明路支行询问。

“那时我正在接待一位客户，



中信银行光明路支行营业厅

一转脸就看到她坐在那里，脸上满是失望。”张庆贺告诉记者，2月14日是正月初十，来银行办理业务的客户很多，得知情况后，他稍有空闲便与中信银行郑州分行金融出国部门直接管理人员联系，请求帮忙查询，终于得知小黄的护照已到郑州，预计次日下午到平的消息。

不料，恶劣天气导致高速封路，小黄的护照2月15日并没有如期到达。“眼看银行就要下班，我急得泪都要掉下来了。”她在感谢信中回忆当天下午的情景。张庆贺与支行会计主管曹乐宁迅速帮她联系快递公司查询护照运单号，联系上门“迎接”护照事宜。

一条困难业务应急服务通道随之打开。

“银行正常下午5点下班，代办签证确认系统6点半关闭。”张庆贺回忆说，他与曹乐宁一边向上级申请延迟系统关闭时间，一边安抚前去快递公司“迎接”护照的小

黄。协助办理业务的支行领导和留守的柜员也做好了冲刺准备。代签证确认业务最终在系统即将关闭时完成，小黄顺利拿到了护照。晚上7点，张庆贺将一个纪念水杯递给小黄，告诉她，美国加州也有中信银行的网点，只要有需要，她随时可以得到中信人的帮助。

次日临行前，心怀感激的小黄托亲友将自己2月15日晚匆忙写下的一封信和感谢信和一盒巧克力送到了中信银行光明路支行。

“‘信守温度’理念，就是用心感知消费者需求，不断提升服务质量。”从柜员做到客户经理，张庆贺对这一理念感受颇深，“因为有了心与心的交流，我们与客户有了毫无保留的信任；因为有了毫无保留的信任，我们与客户最终成了朋友，成了互相牵挂的家人。”

1吨重的硬币和爆胎的押款车

有温度的服务，除了热情，还有专业与责任。

对银行来讲，兑换零钱特别是硬币，是一件吃力不讨好的事。而这项业务，对于位于居民聚集区，与大型商超和医院“做邻居”的中信银行光明路支行来说，满足客户特别是“邻居”的兑换需求，不仅仅是履行银行责任，更是向社会传递“中信温度”的最好实践。

“一箱1毛钱的硬币约18公斤，最多的一次，我们为客户兑换了100箱。”该支行行长黄远航告诉记者，总重一吨多的硬币，从调款到运送，需要多次用人力一箱箱搬运，结果几个小伙子累得没出声，押款车却被压得爆了胎。

对于客户来说，兑换硬币是一个较为烦琐的数钱过程，但对于一个基层支行来讲，它包括了向分行计财科联系、由分行向人行金库协调调款、提款、押运等多个环节。

一次，接到市第二人民医院药房急需兑换几十箱硬币的消息后，该行客户经理王珂迅速与分行联系调款事宜。得到人行金库提款的消息，王珂开着自己的私家车一路跟随押款车，直至顺利将款提到支行，兑换到客户手中。

“方便了医院超市，就是方便了居民，也就传递了中信温度。”中信银行光明路支行行长黄远航说。

信守温度，做有人情味的银行

据介绍，从2012年中信银行入驻平顶山来，在服务上一次次升级，2012年提出了“中信服务，天天进步”的口号，2015年又提出了“换位思考、用心服务”。为体会到接受“用心的服务”是什么感觉，从大堂经理到柜员，光明路支行各个岗位工作人员把自己当作客户，一遍遍地演练，用心揣摩顾客想要什么

样的服务，什么样的笑是职业性的微笑，什么样的笑是发自内心的真诚的笑。

去年底，中信银行提出“信守温度”品牌新主张，以强化“有温度的银行”品牌，黄远航认为，这对银行提出了更高层次的要求，那就是让厅堂服务焕发新鲜活力，凡事从客户视角优化流程、完善机制，把提升客户满意度作为各项工作的出发点和落脚点，不断提升服务品质，给予不同场景的用户周到的服务与体验。要做有担当、有人情味的银行，要聚焦社会需求，履行社会责任，做一个有大爱的金融企业。

(王会静/文 张鹏/图)



中信银行光明路支行大门和内部休息区