IIAOZUO DAILY

春天,在她美丽的微笑里

-记市住房公积金管理中心员工高益群

本报记者 丰舒潍 见习记者 张 璐 本报通讯员 谷 敏

她微笑着站在那里,周边的一 切也都"微笑"起来,让人感受到春

她是市住房公积金管理中心 信贷签约大厅的高益群。虽说只是 一名普通员工, 可她却严格遵守 "我即是窗口"的工作理念,用热 心、耐心、细心和责任心,将简单的 服务过程演绎成艺术。

微笑服务暖人心

自 2008 年到市住房公积金管 理中心工作以来,高益群始终坚守 在窗口服务一线——信贷签约大 厅,她以女性特有的细心与柔情, 忘我的工作热情和周到的服务,坚 持在自己的能力范围内,用心做好 每一件事,赢得职工群众、同事和 领导的一致赞誉。

高益群说,微笑就像喝水一样 自然。在高益群身上,微笑不是虚 伪,不是做作,而是真情实感的自 然流露,让客户感觉到温暖如春的 出来了

从不与办事职工群众发生争执,即 使个别办事职工群众提出不合规 要求,甚至有过激行为时,她都能 心平气和、不厌其烦地加以解释, 及时化解职工情绪,再棘手的问题 经她之手办理,职工群众总能满意

一次,一位客户来办理贷款合 同签约手续却没带身份证,当工作 人员告诉他没带身份证不能办理 手续时,这位客户立刻火冒三丈, 又拍桌子又跳脚,还大嚷"你们这 了吗,你们这不是刁难人吗?我要 找你们领导去",接着脏话就跟着





图为"微笑天使"高益群为缴存对象耐心讲解政策。

等客户安静下来后,高益群默 她服务态度和蔼、耐心细致, 默地给客户端了杯水,心平气和地 对客户说:"知道您很忙,来一次不 年,该中心开展"岗位标兵、服务明 容易,但是我们有我们的规定。这 星"评选活动,每季度评选一次,每 样吧,今天我们把能为您办的手续 次评出四位服务明星、四位岗位标 都办好,明天您再抽点时间来办剩 下的。"这位客户听后自感惭愧,诚 恳地向高益群道歉。其实,在办理 手续之前,工作人员已电话告知他 应带材料及注意事项,可他慌慌张 张从单位出来忘了带身份证。

像这样的事情在贷款签约大 厅很多,面对工作中遇到的不理解 和责难,高益群总说:"只要能把事 儿不是有复印件吗,看一下不就行 情解决好、问题和矛盾处理好,能 让广大职工群众满意,自己受点气事,总是不厌其烦一一作答,将需

高益群不但保证本岗位工作 优质高效,还经常在其他岗位穿 梭,积极协助搞好贷款签约大厅其 他岗位工作,同事都亲切地称她为 "高姐"。很多客户也都认识了这个 服务态度好、和蔼可亲的好大姐, 甚至连她的手机也成了大家的热 线电话。不管是亲戚朋友还是同 与住房公积金新业务的拓展,如住 题,交给她处理,特别放心,贴心的 的人生挥洒出一抹抹亮丽的色彩。

事,只要有相关住房公积金业务的 问题都会给她打电话咨询,她成了 客户名副其实的公积金顾问。去 兵。高益群都以突出的表现连续摘 取桂冠。

爱岗敬业当标兵

信贷签约大厅及信贷签约岗 是接触客户较多的岗位,业务内容 比较繁杂。高益群总会遇到客户各 种各样的咨询,如资料的提供、办 理的流程、办结的期限、办理的时 间等。她深感客户出来办事不容 易,不论是不是她所负责岗位的 办事项一次性告知对方,避免客户 重复跑路;如果她不能答复的,她 就按"首问负责制"的规定,及时与 相关科室联系,进行指引或让客户 留下联系电话以便告知结果。

多年来,她总是积极参加各项 业务培训,不断提高自身的业务水 平和业务技能。同时,积极配合参 房公积金贷款担保方式变更、保证 人变更等业务。在办理一笔担保单 位变更业务(三人联保转抵押)时, 心办理业务。高益群得知这一消息 高益群主动和相关部门取得联系, 协商业务的办理,并寻请客户的支 持和配合。就这样,她在摸索中不 断总结,不断进步,使住房公积金 信贷业务办理起来更加方便快捷, 也使她从最初的信贷业务"门外 汉", 迅速成长为贷款签约大厅的 骨干力量和行业标兵。在去年该中 心组织的首届住房公积金综合柜 员业务技能大赛中,高益群以准确 的业务咨询解答,得体的服务礼 仪,娴熟的计算机操作,一人囊括 了"最佳服务奖"、"信贷审批业务" 第二名、"贷后管理业务"第二名以 及"综合业务"第三名等四项大奖。 在市委宣传部组织的"身边的榜

第一个被采访报道的榜样。 便民服务赢赞誉

样"评选活动中,高益群成为全市

贴心服务有真情,冰天雪地也 如春。一位客户告诉记者:"做高益 群的客户,再棘手的问题也不是问 服务让人特别舒心。"

面对客户文化水平、理解能力 参差不齐,填写相关内容时,这个 问一句、那个问两句的情况。高益 群大胆创新,通过实践摸索出一套 工作方法:一是将不同的合同文书 填写成规范的范本,装订成册,客 户只要比照范本内容填写就能完 成:二是提前为每位客户填写一份 合同,客户来办理时只需将剩余合 同抄写一下就可以。这样大大减少 了借款人填写合同的出错率及办 理时间,办事效率得到了极大提 高。在前台,客户对她的赞扬从未 间断,但她总是淡然处之,总觉得 自己做得还不够。

高益群把客户的事当做自己 的事来做,把客户的问题当做自己 的问题来解决,想其所想,谈其所 需,忧其所虑。为职工开展上门服 务、预约服务,开辟"绿色通道",即 使对前来办事的老年人、残疾人等 特殊群体,她也总能做到热心、耐 心和细心。遇特殊情况,更是及时 处理,特事特办。

去年年初的一天,室外下着鹅 毛大雪,一位急着签订贷款合同的 客户因在家坐月子,不能前来该中 后,立刻和同事一起,冒着风雪赶

到客户家中办理手续。 这样的事情在高益群身上数 不胜数。一位客户因做手术,行动 不便,家人用车把他拉到该中心门 口,但他不便下车,高益群立即和 同事一起带上客户资料来到车上, 快速为客户办理好手续。还有一个 客户因腿脚不便,不方便上下楼, 从他刚开始来咨询到申请及办理 合同签约到最后放款,每次来都是 高益群携带资料到他面前为他讲 解及办理,客户及家人对高益群都

就是这么一个外表温柔,内心 刚毅,对工作一丝不苟,追求卓越 让人倍感放心的人;就是这么一个 没有掷地有声的豪言壮语,却是扎 根于自己的工作岗位默默奉献的 人;她的事迹没什么惊天动地,她 的岗位极其普通,却让群众一次次 感受到了春天般的温暖,也让自己

市住房公积金管理中心领导走访企业

本报讯 (记者丰舒潍 见习 工为公积金制度及其管理服务工 记者张璐 通讯员谷敏)近日, 作"挑刺"。座谈现场气氛融洽、 研,并与该公司职工代表进行座

座谈中,该公司介绍了发展 情况和住房公积金工作的开展情 况,并就今年住房公积金的基数 调整和扩面工作作了具体安排。 市住房公积金管理中心负责人针 对有关问题一一答复,并鼓励职 和建议。

市住房公积金管理中心主任赵海 热烈。赵海燕在座谈时说,江河 燕、副主任王建国带领该中心归 纸业的做法有利于增强对人才的 集科和武陟管理部工作人员深入 吸引力,也有利于增强企业的凝 河南江河纸业有限公司走访调 聚力、向心力,更能树立企业守 法经营的良好形象, 充分体现企 业的强大实力,希望企业能一如 既往地支持住房公积金这一惠民 工程,欢迎企业和职工在今后以 各种方式对中心工作进行监督、 监测和反馈,为住房公积金事业 的发展献计献策,多提宝贵意见

沁阳住房公积金扩面工作实现开门红

记者张璐 通讯员谷敏)近日, 破。据统计,目前该市已有8家 河南永威安防股份有限公司到市 大中型企业为职工建立了住房公 住房公积金管理中心沁阳管理部 积金制度,缴存职工均在百人以 申请开户,为公司1558名职工建 立了住房公积金缴存账户。此举 意味着沁阳市住房公积金缴存覆 盖面有了新的突破, 扩面工作实 现新年开门红。

近年来,由于市住房公积金 积金政策的广泛宣传,将扩面工 让职工真正实现安居乐业。 作作为重点常抓不懈, 沁阳市住

本报讯 (记者丰舒潍 见习 房公积金缴存覆盖面不断取得突 上。特别是该中心去年提出"非 本市户籍或本市农村户籍职工, 与单位解除劳动关系, 可提取其 公积金账户中的全部余额"政策 后,有效提高了公司为职工(包 括农民工) 缴存住房公积金的积 管理中心及沁阳管理部对住房公 极性,解除了职工的后顾之忧,

逐月"冲还贷"如何办理

问题陈述: 我去年1月份

在市住房公积金管理中心贷款 买了一套房, 现在听说每个月 能用住房公积金账户余额冲还 贷款, 我符合条件吗? 如果可 以,那需要准备什么材料?

> 行动记者:丰舒潍 行动结果: 市住房公积金

管理中心有关负责人答复,逐 月"冲还贷"对象是指在该中心 正常缴存住房公积金,并使用 规定的扣划时间系统开始扣 住房公积金贷款购买本市自住 划。 住房,尚未结清贷款本息的借 款人。申请逐月"冲还贷"时应 具备以下条件:1. 借款人或配 偶所在单位正常足额缴存住房 公积金;2.申请人信誉良好,申 请逐月"冲还贷"时,借款人为

正常还款状态;3. 借款人必须 正常还款 12 个月以上 (含 12 个月),且住房公积金账户余额 不少于住房公积金贷款月还款 额的12倍。符合上述逐月"冲 还贷"对象及条件的借款人及 配偶可携带身份证、借款合同 及婚姻证明材料,向该中心申 请逐月"冲还贷",经该中心审 核同意后,签订《焦作市住房公 积金"冲还贷"委托协议》,按照



■官方微博; weibo.com/jzrb ■服务热线:13939166999 ■统筹: 杨丽娜 ■编辑: 刘会琴 | 校对: 刘玉珍 | 组版: 杨保星

日子越过越滋润

-春节期间孟州新农村见闻

本报通讯员 郝 军 郝雪梅

春节期间,回孟州老家过年, 耳闻目睹了许多新鲜事,听到最多 的一句话是:"农民的日子越过越 滋润了,我们的生活更美好了。"

丘陵上盖起一栋栋农民公寓

运输致富以后,纷纷走出山沟,建 定为新农村试点村。在市政府、乡 平地上建起了三栋"农民公寓",去 年冬天已有第一批村民搬进了新 楼房。村民何运来说:"泥腿子也住 集《星光灿烂耀孟州》。

进了单元房。"

乡村百姓时兴"出书热"

在孟州市,许多村都建起了文 化娱乐中心,设立有图书室、娱乐 室、老年协会、秧歌队、业余剧团 打来的。他说,舅舅,向你们全家拜 等。让我吃惊的是,一辈子拿锄头、 年啦! 祝舅舅、舅母及全家新春快 掂瓦刀的老兄赵志录,竟然在业余 乐、全家幸福、万事如意!随后,应 时间开始写书了。仅两年工夫,他 表哥之邀,双方打开电脑上了视 孟州市槐树乡东孟庄村位于 除与其他人一道完成了60万字的 频。在年轻人的帮助下,远在千里 孟州市西部岭区的山沟沟里,这几 《汤庙村志》外,现在正在编辑整理 之外的75岁姑母与79岁父亲通 年乡亲们靠种植果树、搞养殖、跑 《孟州民谚》。在孟州,像赵志录这 过视频见了面、说了话,叙了亲情、 样的农民作家还有许多。会昌办事 设新家园。2010年,孟州市将该村 处西街村村民王长青先后出版了 童话集《菲菲侦察记》、寓言集《一 政府和有关部门的大力支持下,东 蹄之技》、诗集《火山》等;南庄镇殷 口,感觉与以往大不一样,只见道 孟庄村投资数百万元,在村东北的 家洼村村民周丙申出版了长篇纪 实小说《银色人生》;河阳办事处柳 宿村村民苏金亭出版了报告文学

父亲姑母通过视频聊天 手机忽然响了起来,一看号码,是 远在山西省新绛县的表哥张军利 乡情、兄妹情。

舅舅家用上太阳能热水器

舅舅家住史家沟村,一进村 路笔直、街道整齐,原来院前屋后 的柴禾和垃圾不见了,被统一刷成 粉红色的墙壁和栽植的花草所代 替,蓝天、绿树、红花、粉墙,好一幅

风景如画的新农村图景。更为可喜 洗洗涮涮,扫扫拖拖,忙得不亦乐 大年初一吃罢午饭以后,我的 的是,舅舅家种植苹果富裕以后, 乎。今年春节,她家接亲待友均安 前些年买了彩电、三轮车、沙发、席 排在饭店、酒店里,吃饱喝足拍拍 梦思,后来又购置了冰箱、电磁炉, 春节前又为家里搬回了电脑、太阳 能热水器、微波炉和液晶电视。舅 舅笑着说:"咱农村人也快赶上城 里人啦,他们有啥咱有啥,神仙的 日子也不过这样吧!"

姑表姐开着汽车走亲戚

"呦! 鸟枪换炮了,都买汽车 "今年春节开着汽车回家过年、 走亲戚的村民很多,没想到我的姑 表姐也买了一辆。姑表姐小时候患 有障碍性贫血,身体虚弱,姑母为给 她看病花了不少钱, 致使家里非常 困难。近几年,姑表姐和姐夫两家均 是整齐划一的卫生间。儿子感慨地 办起了饲养场,年出栏生猪 100 余 说:"农村人也讲起了环保,家乡的 头,刨去饲料、人工、防疫等支出,年 卫生真是大变样啦。

收入在六位数以上。手头宽余了,姑 表姐去年拿出四五万元买了辆面包 车,开着汽车走亲戚啦。

妹妹接待亲戚在饭店

妹妹在电力部门上班,工作比 较忙,收入也差不多。以前,亲戚朋 友来了,她在家里手忙脚乱,饭后 屁股走人,省出的时间补补觉、聊 聊天、上上网、打打牌、健健身,真 是惬意呀!

农村人也讲起了环保

往年回老家,通过走亲访友, 联络了感情,了解了外边世界,拓 宽了信息面,可有一点不如意的地 方就是卫生不好,垃圾到处堆放。 今年春节前再回老家,发现家乡的 面貌焕然一新,不仅家家户户的房 前屋后打扫得干干净净,而且街边 路旁也清扫得非常干净,过去路边 的柴禾和垃圾不见了,取而代之的

新农村

2012年2月1日 星期三

村干部争当新农村建设主角

长军) 寒冬腊月,温县南张羌镇 在村干部的带领下,该镇马庄村 氛围。 新农村社区紧张施工;县里"八路 三园两河"、老蟒河下游整治、污 水处理厂二期等重点工程,因为 村干部积极协调占地、拆迁等问 题,使得工程进展顺利。南张羌镇 党委书记史玉龙说, 由于全镇积 极开展"我的岗位与温县发展"实 践活动,村干部们心怀"岗位意 识、温县意识、实践意识",有力地

推动了全镇经济快速发展 去年10月份以来,温县南张 羌镇结合全县开展的"我的岗位 与温县发展"实践活动,在全镇 党员干部中开展了"三好两树一 规范"活动,即开展"好支部、 好支书、好助手"评选活动,树 立班子形象、树立个人形象,规 范村组干部的工作职责。活动开 域优势与中原经济区确定的八大 展以来,该镇积极对全镇村组干 领域,帮助镇党委、镇政府进行项 部进行结构优化,组织开展培 目对接,帮助企业重新制定发展 训,要求新上任村组干部开展任 目标,积极开拓新的市场。目 职承诺,明确各自职责,详细制 前,南张羌镇已谋划项目5个, 订了村组发展规划,提升了村组 总投资 68530 万元。

本报讯 (通讯员王娟、刘 干部的工作水平和自律意识、为 民意识,形成了"一级组织一面 却处处是红红火火的建设场景。 旗、一名党员一盏灯"的浓厚发展

近段时间以来,全镇各村组 干部依照各村发展实际,积极理 清思路,为全村经济发展出谋划 策。在农业方面,该镇各村村干部 加大结构调整力度, 引导农户把 土地向公司、合作社和种植大户 流转,加快新农村建设,打造出 了马庄村等一批农村新型社区。 在工业发展方面,该镇南张羌村、 大渠河村等鞋业加工村在村干部 的帮助下,加快了产业和产品升 级,提高了产品附加值。在三产发 展上,该镇部分沿路村结合城东 新区、陈家沟景区及产业集聚区 加快建设这一契机,提前作好规 划布局。在项目建设上,该镇各村

结合乡镇产业优势、资源优势、地

欢乐光明行 电力贺新春

本报讯 (通讯员王娟、李 与当地村、镇联系,依照各村实 云霞)春节期间,温县供电公司际,组织开展了象棋精英赛、电力 举办了"电力激情夜、欢乐光明 行"活动,村民们白天欣赏激烈的同时,该公司还在南张羌镇马庄 篮球赛,扭起喜庆的秧歌;晚上观 村、北张羌村等数十个行政村,悬 看精彩大戏,参加电力知识竞猜, 挂大红灯笼 1000 余盏,推出了 近百场电力文化下乡活动成了父 20多个"大红灯笼亮化一条街", 老乡亲又一道别致的新春大餐。

温县供电公司各供电所积极

安全知识有奖竞猜和篮球赛等。 成为新春一道亮丽的风景线。

"电保姆"助阵 菜农收入丰

本报讯 (通讯员刘爱娟) 1 州市电力公司了解情况后,积极 月30日上午,在孟州市河雍办事 组织服务队, 主动上门为蔬菜大 处东田丈村蔬菜批发市场,一车 棚提供服务,对大棚内的老旧抗 车装满西红柿、豆角、茄子、黄瓜、 旱机井配电箱进行更换、维修,并 花菜等反季节蔬菜的大货车正整 装待发,蔬菜种植户的脸上溢满

棚里种植的黄瓜进入采摘期,但 径、多布点的供电方案,按照既保 连续的降温,使蔬菜无法采摘,菜 供电又方便菜农用电的原则进行 农正忙着为大棚保暖作准备。孟 规划。

安装防触电设备,确保菜农用电 无忧。针对种植区面积大、线路长 和抽水井分散、用电量大、浇灌时 春节期间,该村200多座大间集中的特点,该公司实施大线

'菡香掌门"的"年货"与梦想

本报通讯员 张俊杰

自打上次"菡香掌门"王福军 去北京参加全国粮食生产先进表 彰大会在村里传得沸沸扬扬之后, 又一个新的消息传开了:"国务院 级示范合作社,菡香牌大米也正式 奖给全国种粮大户王福军的东方 戴上了有机认证的"光环"。 红拖拉机,他送给合作社了。

务院奖给全国种粮大户王福军的 东方红拖拉机正披红戴花地停在 场中央,全村的人都跑来看这份由 国务院"寄来"的"年货"。满面春风 的王福军正在给大伙介绍他见到 温家宝总理的情形和他收到"年 货"的喜悦心情。

去年 12 月 26 日,王福军作为 一名全国种粮大户,到北京参加了 全国粮食生产先进表彰大会。表彰 会上,除了奖牌、证书外,他还收到 了一份大礼——一辆价值 20 万元 的大型拖拉机车钥匙(模型)。"接 过钥匙模型时,除了高兴与激动 外,最大的想法就是继续扩大生 化。"王福军激动地说。

截至2011年年底,该合作社社 员已增加到 226 户,流转土地 1700 多亩,辐射带动周边2市2县7个 合作社3万亩土地,生产加工了功 能米、有机米、菡香牌大米等 17 个 品种。2011年,该合作社成为国家

"2012年,我们还要发展一个 新年伊始,菡香合作社的大院 2公里长的莲藕塘和打造一个葡 里格外热闹,一台刚运回来的由国 萄长廊。"谈到今年的梦想,王福军 欣喜地说。

> 王福军为什么会打起这样的 "算盘"?

"因为稻田两边有很多排水 坑,影响农作物生产,还会造成虫、 草繁衍,建了莲藕塘之后可以得到 有效改善。"王福军说,"目前合作 社已从山东引进优质白莲菜,预计 全部建成后有100亩左右。

谈到葡萄长廊, 王福军说:"现 在不是讲究最大化利用土地、实现 土地价值最大化嘛,这样可以有效 利用水道两旁空间,使生态环境、休 闲农家乐、生态农业均衡发展。"根 据王福军的规划,2012年葡萄长廊 产,尽快能从种到收全程实现机械 预计是3000米左右。他说,今年4 月份,这两个梦想就能初步实现。



蔬菜合作社带领农民走富路

孟州市天宝果菜合作社依托自身优势,为蔬菜种植户提供物资、资金、技术、销售等全方位服务,带领 农民走上了致富路。如今,该合作社共流转土地1020亩,已建设蔬菜大棚208座,亩均效益由过去的1000 元左右增长到1.5万元以上,生产的各类无公害蔬菜畅销郑州、洛阳、西安等地。图为近日该合作社技术员 在无土栽培育苗大棚里查看蔬菜苗情。 本报记者 杨 帆 摄