

《中国梦·爱心永远》公益晚会成功举办

# 无数爱心汇聚本报助残晚会

本报8月28日讯(记者 李运恒) 28日19点30分,《中国梦·爱心永远》大型助残文艺晚会在中海航母拉来帷幕,晚会精彩不断,博得观众们的热烈掌声。晚同时也得到了社会各界爱心单位的支持和关爱,不少到场观众纷纷称这场晚会为“励志晚会”。

本次助残晚会由滨州市滨城区残疾人联合会、齐鲁晚报·今日滨州共同主办,石家庄恒爱艺术团承办,并得到了中国喜文化产业有限公司的荣誉支持。本次晚会的目的在于,通过残疾人士自立自强的风采文艺展示,让人树立正确的人生价值观,弘扬社会正能量。



河北恒爱聋哑舞蹈队表演舞蹈《千手观音》引爆全场。

本报记者 孙秀峰 摄



规范的服务礼仪成为银行亮丽的风景。

## 30万零钱数了6天 解决客户大难题

前几天,有一位客户有30万的零钱想存进银行,但是跑了好几家银行,都被拒绝了,无奈之下,他走进了邮储银行的网点。在跟工作人员讲清业务需求后,银行立马开始为其办理。30万的零钱是个很大的工作量,相当于满满一面包车的零钱,工作人员用了整6天的时间,才完成了零

钱的清点。客户在顺利办完业务后,对邮储银行给予的服务非常感激。

还有一位客户在柜台取了六万块钱,在离开柜台时落下了一万,银行工作人员在得知情况后,通过各种途径,尽快联系到了客户,并上门将钱递交给客户,真诚细致的服务让客户非常感动。后来,该客户为表达感谢,将写有“百姓的银行,贴心的管家”的锦旗送给了银行。

多年来,邮储银行用精致的

服务换来了客户的广泛好评。平时,该行通过组织员工礼仪培训以及定期学习制度,将规范服务真正用到客户服务中去,并在滨州市银行业协会组织的银行服务礼仪比赛中获得全市第一名。

### 学英文、学手语 只为更好地服务客户

邮储银行的服务已经得到了客户的认可,但是他们精益求精,在客户服务方面不断充实软实力,



无障碍标志可以让行动不便的客户随时得到帮助。

力求将服务的细节做到极致。

在市中支行的大厅,“无障碍求助”的指示牌非常醒目,银行工作人员解释,网点外有几级台阶,有些腿脚不方便的老人或者残疾人,可以拨打指示牌上的电话,之后就会有工作人员协助帮扶进入营业厅,有些特殊情况,还可通过特殊服务窗口进行办理。

为了分配好客户的业务办理时间,银行通过统计制作出了日间客流高峰时段,客户可以直

道我名字的人》做了改编,在完成平时工作的前提下,利用空余时间和加班抓紧排练,前后排练了约两个星期。

“通过这两首歌曲,鼓励残疾人朋友不要丧失对生活额信心,勇敢面对未来的美好生活。”

“无声乐队的5名小伙子都表示,能为残疾人事业做点力所能及的事情感觉非常自豪,“通过歌曲传达我们的心意,但是我们的力量远远不够,希望更多的人关爱残疾人。”

本报记者 王领娣

### 现场花絮

#### 1 京博无声乐队励志歌曲鼓励残疾朋友



在助残晚会现场,来自京博控股无声乐队的5名小伙子带来了粤语版《海阔天空》和《给我所有知道我名字的人》两首歌曲,让现场的观众听得激情澎湃。为了将歌曲更好地献给残

疾朋友,他们在接到演出通知后,不但将歌曲进行了改编,还加班排练直到演出。

京博控股无声乐队地5名小伙子来自京博控股的工会办公室,成立乐队已有1年多时间,平日里经常参加爱心公益演出。“我们公司以孝文化为企业文化,经常组织多种爱心活动,集团知道了这次助残演

晚会后,非常支持我们无偿参

加演出。”键盘手董松说,这次特意选择了两首励志的歌曲。

为了将歌曲更好地演绎

出来,他们特意将《给我所知

#### 2 双胞胎盲童《战台风》刮起现场“旋风”



助残文艺晚会现场,一对双胞胎盲童在舞台上为观众表演了一曲《战台风》,动作娴熟,协调一致,一曲终了引来现场

观众热烈的掌声,不少观众离开座位上前拍照。

双胞胎名叫杜逍和杜遥,虽然是残疾人,两位兄弟却极其乐观。哥哥杜逍告诉记者,《战台风》曲目不仅要有良好的台风,而且手指的运用要更加有力度,以前教他们的老师除了教他们曲目如何演奏外,还教他们在舞台上的气质表达。俩兄弟为了演奏刻苦训练,不仅训练技术还需做到协调一

致,这样才能更具表演性。

作为滨城区残联选送的两个项目之一,能参加晚会,杜逍很高兴,他说,今天演出能够向观众展现残疾人天才的另一面,让更多的人关注关心残疾人是件有意义的事,很感谢残联给他们这次展现表演的机会。俩兄弟表示希望以后能为残疾事业尽他们一份力量。

本报记者 谭正正 见习记者 李霞

#### 3 邹平赏藤书画会“联袂”巨献《自强不息》

来自邹平的赏藤书画会是一个民间书画组织,“听说了此次中国梦·爱心永远助残文艺晚会后,就召集大家一起商量着为晚会献一点爱心。”赏藤书画会会长张明善介绍,此次助残晚会,他与王阳春、韩世亮、巩道宏、王允奇、高峰共同为本次晚会献上了书画作品,送给恒爱艺术团和爱心支持单位代表,以激励残疾人自立自信,同时也希望有更多爱心单位和个人参与到关注关心残疾人的行列。

本报记者 李运恒 摄影报道



# 把精致服务做到客户心坎儿里 中国邮政储蓄银行滨州市分行“争创金牌服务窗口活动”纪实

通讯员 宋朝晖  
记者 李婷婷

宽敞明亮的营业厅,贴心的指示牌,独具特色的爱心座椅,温婉标准的服务用语……这些都是邮储银行滨州市各个网点的“标配”。近年来,邮储银行凭借过硬的服务,赢得了客户的赞扬,客户寄来的表扬信和客户亲手送来的锦旗,都激励着银行工作人员将服务做到精益求精。

## 30万零钱数了6天 解决客户大难题

前几天,有一位客户有30万的零钱想存进银行,但是跑了好几家银行,都被拒绝了,无奈之下,他走进了邮储银行的网点。在跟工作人员讲清业务需求后,银行立马开始为其办理。30万的零钱是个很大的工作量,相当于满满一面包车的零钱,工作人员用了整6天的时间,才完成了零



规范的服务礼仪成为银行亮丽的风景。



无障碍标志可以让行动不便的客户随时得到帮助。

力求将服务的细节做到极致。

在市中支行的大厅,“无障碍求助”的指示牌非常醒目,银行工作人员解释,网点外有几级台阶,有些腿脚不方便的老人或者残疾人,可以拨打指示牌上的电话,之后就会有工作人员协助帮扶进入营业厅,有些特殊情况,还可通过特殊服务窗口进行办理。

为了分配好客户的业务办

理时间,银行通过统计制作出了日间客流高峰时段,客户可以直

接地看出高峰时段,并择时办理业务。

优质的服务就是细节的服

务,在这方面,邮储银行用极大的耐心和细心不断提升,并利用学

习的机会将服务变得更人性、更完善。

为了更好地服务各类客户,银行业务人员还利用业余时

间学习英语、手语等,以满足更

多特殊人群服务的需求。

### 建立“客户之声”档案

客户银行沟通无障碍

在银行的显著位置,还摆放着“客户之声”档案,客户对银行的服务可以随时提意见,银行也会用最短的时间对客户的疑惑和建议作出答复和改善。

在自助设备旁边还公示有

市区各自助设备的地址电话,电

话联系人均为支行行长,以便客

户在关键时刻可以联系到主要

负责人。

客户和银行的沟通无障碍,

一方面让客户的需求得到了满

足,也让银行的服务有了更大的提升。邮储银行的服务也真正深

入了老百姓的心坎儿里。