

速读

○○○

政策落地  
“生育两孩无需审批”  
基层落实有过渡期

今后,我国将实行生育登记服务制度,对生育两个以内(含两个)孩子的,不实行审批,由家庭自主安排生育。基层计生工作者表示,目前一个家庭生第二个孩子的确不需要审批了,但这一政策的全面落地,估计还得等两三个月。过渡期该怎么办?镇江市润州区卫计委副主任赵立军说,江苏明确在过渡期可为产妇提供临时的《生育服务证明》《育龄妇女健康服务证》等。

据新华社

让爱回家  
民政部推出  
全国救助寻亲网

记者6日从民政部了解到,为帮助长期滞留在全国各地救助管理机构的受助人员早日回归家庭,由民政部开发的全国救助寻亲网(xunqin.mca.gov.cn)已于2016年1月1日上线,面向社会公开运行。

据介绍,全国救助寻亲网不向用户收取任何费用。截至1月6日中午,全国救助寻亲网已录入1498条受助人员寻亲公告。

据新华社

南京10部门将联手  
明查暗访两节作风

对10类违规行为严查快办,发现一起查处一起

春节临近,近日,南京市纪委印发《关于2016年元旦春节期间加强作风建设、强化监督执纪问责的通知》。其中提到,市纪委与9部门将对两节期间作风情况展开明查暗访,违规公款吃喝等10类行为成严查重点。

通讯员 吴德 现代快报记者 鹿伟

10类违规行为  
将被严查快办

- 严禁违规用公款吃喝、旅游和参与高消费娱乐健身活动
- 严禁用公款购买赠送贺年卡及烟花爆竹等年货节礼
- 严禁用公款接待走亲访友、外出旅游等非公务活动
- 严禁公车私用或“私车公养”
- 严禁违规收受礼品、礼金、消费卡等
- 严禁违规出入私人会所
- 严禁违规操办婚丧喜庆事宜并借机敛财
- 严禁违规参加老乡会、校友会、战友会
- 严禁用财政性资金举办年会、经营性晚会
- 严禁年底突击花钱和滥发津贴、补贴、奖金和实物

## 10个部门联手“明查暗访”不手软

10部门将联手开展明查暗访。南京各级纪检监察机关将履行监督执纪问责职责,组织明查暗访。南京市纪委、监察局将督促职能部门履行职

责,分别由市财政局、市商务局、市机关事务管理局牵头,市审计局、市国资委、市工商局、市国税局、市地税局配合,对财政资金使用、券卡治理、

公车管理等进行监督检查。

“要加大问责力度,实行‘一案双查’,既严肃查处当事人,同时严肃追究领导责任。”市纪委相关负责人说。

## 首提运用“四种形态”严惩违规行为

运用监督执纪“四种形态”,坚持抓早抓小,对违规行为“发现一起查处一起”,这是南京市纪委在“两节”监督检查中首次出现的“新提法”。

通知要求,运用好监督执纪“四种形态”,对顶风违纪行为一律严查快办,决不姑息迁就,对查处的典型问题进行点名道姓公开曝光。监督执纪“四种形态”包括:党内关系要正常化,批评和自我批评要经

常开展,让咬耳扯袖、红脸出汗成为常态;党纪轻处分和组织处理要成为大多数;对严重违纪的重处分、作出重大职务调整应当是少数;而严重违纪涉嫌违法立案审查的只能是极少数。



走出柜台与客户肩并肩 百场讲座为客户化风险 特色服务把市民放心间

## 民生银行步步“精心”,为客户创造更大价值

90后的刘浩驰是中国民生银行南京分行营业部的一名厅堂服务人员,虽然年纪轻,却深受民生银行“精准、精细、精益,热心、诚心、信心”的服务文化熏陶,通过精心服务而赢得了客户的信赖。刘浩驰告诉记者,通过在民生银行南京分行“星级”服务示范网点创建工作中的学习和提高,他与银行客户之间的距离一步步拉近了。



末已经成功打造了14家行内“星级”,已然形成了一套有民生特色的可复制的服务质量管理模式。

民生银行南京分行营业部就是分行的“五星级”网点之一。其地处新街口商区,每天有很高的业务接待量。别看很多柜面员工才20岁出头,在家中是备受宠爱的独生子女,但在工作中,年轻的他们却处处为客户着想,争做服务达人。而民生银行南京分行也十分注重对员工的关怀,细致入微地关注到员工的职业成长、身心健康等。所有的“星级”网点内都设置了员工情绪舒缓室,室内从能量补给站到杂志图书、游戏模型,暖色系的装潢色调配上绿色植物,让员工在工作闲暇置身其中,放松心情、调整状态、缓解工作疲劳。与此同时,民生银行南京分行还持续开展对员工服务能力和服务技能的专业培训,每年各种节日民生员工都可以收到暖心礼物,这样一种温馨的家园文化,激发了员工爱行惜行、主动为客户服务的原动力!

以客户体验为标尺  
打造“星级”服务好品质

银行业迎来送往,接触的是形形色色的客户,当然不该是千店一



现代快报记者 赵杰 摄

面。中国民生银行南京分行办公室相关负责人介绍:“我们在打造分行‘星级’服务网点时还定了一个特别的目标,就是每一个星级网点,都要找到自己的客群特色和地理位置特色,充分迎合客户的需求,做出与众不同的服务细节。”

作为行内标杆,民生银行南京分行营业部服务软硬件都是行内“精装”标准,为方便残疾人,网点设置了多条残疾人通道,其中一条盲道一直铺设到自助区的带语音服务的自助设备上。在营业大厅内部还专设了“残疾人专用卫生间”,还可以接待导盲犬。这些细节上的考虑充分体现了民生银行的一颗大爱之心。

民生银行南京城北支行门口就是公交站,广大乘客有硬币使用需求,且周边小商户云集,有零钞兑换需求,支行特设了24小时自助硬币取款机,赢得了周边消费者的广泛赞誉。

民生银行南京汉中支行因为紧邻省中医院和省口腔医院,前来咨询就医信息的市民特别多。为方便市民,支行员工利用休息时间,逐家跑到附近医院收集信息,特别制作了“便民就医指南

手册”,不仅包含了附近医院的交通、住宿信息,连重点科室、专家门诊时间都详细列出来了。民生银行南京汉中支行副行长王海梅说:“此类服务我们并非为达到创建目标而设,而是真心实意地为民所想,有些就医患者不方便到网点来,我们的会计柜员还会直接去医院为他们办理业务,省去他们来回奔波的艰辛。”

记者还了解到,除了南京地区,民生银行南京分行所辖的其他二级分支行也在用实际行动积极践行着“精心服务”的理念,并且得到了社会各界的认可。其中,镇江大港支行营业部在由中国质量协会、全国总工会、全国妇联、中国科协联合主办的“创建一流质量信得过班组评选活动”中,荣获“2015年全国质量信得过班组”称号。在中国银行业协会2015年星级优质服务网点的评选中,民生银行南京分行所推荐参评的五家网点均取得了不错的成绩。

金杯,银杯,不如老百姓的口碑!民生银行南京分行始终坚持对内以人为本、对外以客户为中心,全力打造客户的好银行、员工的好家园。(董婷婷)

以客户认同为目标  
树立“星级”服务好口碑

在金融产品多元化的今天,市民的金融业务需求愈发旺盛,努力提升服务质量和效率,带给客户一份美好的服务体验,正是民生银行南京分行“星级”服务示范网点创建工作中的学习和提高,他与银行客户之间的距离一步步拉近了。

民生银行南京分行办公室相关负责人表示,自开展分行“星级”服务示范网点创建工作以来,分行下辖62家网点始终牢记“以客户为中心”的定位,努力提升服务品质。记者看到,在民生银行的“星级”网点内,均设置了“高配”的便民服务区,里面除了常规的老花镜、便签纸等,还细心地准备了应急药品、针线包、地图、打气筒、纸巾等,便民、利民,更暖心。这种用心服务更多的还体现在员工标准化、有温度的软服务上。南京市民岑老先生对记者说:“民生银行汉中支行刚刚开业的时候,我们就在这边办业务了。我们接触最多的是理财,另一个就是窗口取钱。民生银行的员工,服务行为举止非常规范,我们一到窗口,他们站起来微笑着询问顾客需要什么业务,业务办完以后,还站起来把客人送走,非常亲切。”

近年来,为有效提高公众金融知识水平和风险防范意识,民生银行南京分行还围绕“利率市场化与存款保险制度”“互联网金融服务”“警惕非法融资”三个主题,陆续开展了372场面向公众的金融知识普及宣传活动,受普及人数达到52320人次,民生银行用实际行动践行着金融人所肩负的社会责任。

以人性化管理暖人心  
激发“星级”服务原动力

在得到市民赞许的同时,民生银行南京分行也赢得了省银行业协会的认可。江苏省银行业协会副秘书长茆菁妹说:“民生银行南京分行作为江苏省内一家全国性股份制商业银行,业务发展、内部管理、网点服务始终在同行业中保持较强的竞争力,成绩有目共睹。”

据了解,中国银行业协会近年来在全国开展文明规范服务“百佳”“千佳”示范单位、星级服务网点评选活动,民生银行南京分行“星级”网点创建正是以中银协标准为指导,结合本行客群特色、地域特色和业务战略特色率先进行内部评优。记者了解到,民生银行南京分行这项服务管理创建自2014年10月启动,至2015年