

七旬老人捡回弃婴抚养 12年落户难

记者帮其奔走,合肥市社会福利中心答应伸援手

王宗芳奶奶今年72岁,与老伴租住在合肥长江东路附近。在他们家,有个特殊的成员,捡来的孙子小杰,已抚养了整整12年。眼下,孙子马上就要上初中,但因为没户口,王奶奶非常着急,昨日,王奶奶与小杰来到本报求助。

汪润 记者 祁琳 程兆

12年前一瞥,注定一生缘分

2002年5月2日清晨7点多,王奶奶与大哥一起到省立医院看病,因为太早,就在医院周围转转,看见路边一群人围着,王奶奶好奇去看了一下,这一看就再也放不下。

大家围着的是一个深蓝色布包着的小男孩,王奶奶上前抱起孩子,询问孩子来历,没有人知道孩子父母是谁,孩子为什么会在这里,孩子身边除了一块包布,什么也没留下。

王奶奶是肥东人,与老伴在合肥打工,自己本身有5个子女,还有孙子,但都不在身边。当时,王奶奶与大哥商量,便决定把男孩带回来抚养。

每获一次奖状,得几根炸串奖励

小杰渐渐长大,王奶奶也没有对他隐瞒其是弃婴的事实。王奶奶老伴在工地看大门,平时捡一些废品。除此以外,这个家

庭便没有其他收入,“刚带回小杰的时候,没敢告诉孩子们,后来他们才知道。”王奶奶说,现在就靠老伴的收入生活,“子女都打工,经济都不宽裕。”

小杰非常争气,在学校表现优秀,王奶奶拿出一沓子奖状,“我都帮他收好了。”每次拿回来奖状,小杰会非常兴奋地告诉奶奶,这时王奶奶会去买几根孙子最爱的炸串作为奖励。

社会福利中心同意协商再定

当初王奶奶捡回小杰,并没有办理任何手续,根据相关法律规定,王奶奶不符合领养条件,小杰一直没有户口,小学也是学

校照顾才能上。

最近,王奶奶听亲戚说可以通过合肥市社会福利中心办理集体户口,便想试试,昨日下午,记者与他们一起来到合肥市社会福利中心。

“他们说小杰到福利中心生活,能帮助解决户口问题,但小杰不愿意。”王奶奶说,她与孙子12年来一天都没有分离过,自己是小杰唯一的亲人,希望能通过社会福利中心解决户口问题,让小杰托管在王奶奶处。

昨日下午,记者也从社会福利中心尹姓负责人处了解到,小杰的情况他们第一次遇到,要向民政部门汇报再做打算。

13岁乡村少年 演绎动人陋室母子情

星报讯(见习记者 邵华)提起程保留,肥西县花岗镇十里八村没有不夸赞的,“这娃懂事!”母亲先天失明,父亲常年在外打工,从6岁起,照顾家庭的重任就落在这个小小男子汉的肩上。洗衣、做饭、打扫卫生、带着母亲散步,处在贪玩年龄的他做起家务井井有条。7年来,他用孝心扛起了一个温暖的家。

今年13岁的程保留看起来比同龄人瘦小很多,圆圆的脸上挂着一丝害羞的微笑。“我要照顾妈妈一辈子。”他严肃坚定得像个大人。

回忆起儿子最让人感动的事,母亲刘

玉眼角有些湿润。“他7岁的时候,家里没有米了,爸爸也不在家。一个小孩子骑自行车到十几里外的四合街上买了二十多斤米,懂事得让我心疼。”

开学就上初中二年级了,程保留家的墙上贴满了奖状。

据了解,程保留的爸爸在宣城做泥瓦匠,每天可挣七八十元。作为家里唯一的经济来源,他只有每年的端午、中秋、过年才能回家。“我最开心爸爸回来。”那样他就可以放心地和小伙伴们一起玩耍了。他最喜欢乒乓球和篮球,他想拥有一副属于自己的球拍。

青年军官志愿队结对帮扶空巢老人

星报讯(周金桂 记者 李婉婷)住在合肥蜀鑫雅苑100岁的李帮文老人昨天上午笑得合不拢嘴,因为四名青年军官来到老人家中打扫卫生,还推着轮椅将老人带出门呼吸新鲜空气。

从昨天上午起,由陆军军官学院学员们组成的青年军官志愿者服务队,开始在南七街道辖区内开展志愿活动,具体是敬老、助残、扶助外来人员、文明引导和环境清洁等。

小区健身器材破损,居民急切盼修复

星报讯(张家华 记者 马冰璐)7月14日,家住合肥蜀新苑东区的张先生致电星报热线称,小区广场上的健身器材近半数“缺胳膊少腿”,一直无人修理。

7月14日上午,记者来到小区广场,不少居民正在健身。广场上约有10种健

身器材,其中近半数已残缺不全。

辖区田埠社居委一金姓负责人表示,社居委将派人加固健身器材,且已联系健身器材厂家,并向蜀山区相关部门反映,近期便会有相关人员前往小区查看、维修。

光大银行巾帼服务团队 您身边的财富管家

合肥市经芜湖路到金寨路十字大街,欧洲堡式的圆顶建筑,静谧美好的环湖公园,人来人往的闹市口。中国光大银行合肥稻香楼支行服务市民的历史,正是从这里开始。

近日,记者走访了中国光大银行合肥稻香楼支行,通过采访了解到,该支行现有专业理财师7名,其中6名均为女性员工,也正因为此,稻香楼支行于2012年3月被合肥分行授予“巾帼服务团队”称号。在这里,既有懂得英语、手语的双语服务专家,也有出国金融专家;既有擅长综合理财的行家里手,也有业务技能佳的服务能手,巾帼服务团队以巾帼不让须眉之势成为光大银行一道亮丽的风景线。”



许先国:国家理财规划师(二级)、会计师,安徽财贸学院会计学、上交所黄金交易员。

具有15年丰富的金融从业经验,精通储蓄、国债、理财、黄金等投资规划。现任稻香楼支行零售部经理。

镜头扫描



专业源自内心 用心服务每一位客户

孙琛:金融理财师(AFP),稻香楼支行大堂经理。2005年入职光大银行以来,一直扎根一线服务工作,凭借极高的专业性和微笑服务,十年如一日,赢得了客户一致好评。

见到许先国经理之前,我们已经多次在光大银行的朋友口中听到了关于他的种种优秀事迹。果不其然,15年丰富的金融从业经历,已经在他身上打上了深深的烙印。看外表,他无论何时出现都是严谨的工作正装,标准的职业装扮,待人温和有礼。

虽然巾帼服务团队只有他一名男性理财师,被大家戏称为“一枝花”,但许经理热情、细心,做任何事情都力求完美,用专业能力帮助客户资产实现增值。

记者来到稻香楼支行的当天,客流量非常大,现场见识了许先国通过实践总结出的“办一、问二、招呼三、微笑四”一对四服务模式,在为第一位客户处理业务的同时,用语言关切地询问第二位客户的需求,还通过手势招呼第三位客户在旁边稍待,并且微笑着点头示意接待第四位客户。这是以客户为中心,通过语言、表情甚至眼神将服务辐射开去,实现一名员工同时对四名以上客户的接待。客户在光大银行稻香楼支行感受到的不仅仅是高效与快捷,还让客户体验到了光大银行员工优秀的业务技能水平、不一样的服务意识方式、良好的沟通和处理复杂情况的个人能力。作为理财经理的他每天都

会遇到各种问题,也会收到不同客户的需求反馈。对一些熟悉的老客户,许先国甚至能将他们对于银行产品的风险承受能力、投资偏好、资金需求等特点都清晰地记住。每次为这些客户进行理财规划时,他都能有针对性地为他们提出“私人定制”的理财建议。时间久了,这些客户也愿意到支行里找他聊聊近期的市场行情、聊聊自己的投资业务,甚至有些客户与他唠唠几句家长里短,这些都出于客户对他的信任。

记者从同事口中了解到,每天大家还在赶往单位的路上,他已经早早来到办公室,通过光大银行先进的理财资讯系统,提前了解国内外最新理财资讯,以最饱满的精神来迎接新一天的工作。每天许经理都要打上几十个电话,提醒客户理财到期及后续产品衔接,给持有基金等权益类投资的客户做理财诊断,适时给出合理化投资建议并与有理财规划需求的客户约定来访时间。谈到一名成功理财师应具备的素质,许先国同志认为:“做一名合格的理财师,绝不仅仅是提供一个理财规划,首先要有良好的心态,更重要的是要做到‘对客户负责’和‘对市场的把握’。从这个角度出发,才能真正把理财做‘通’”

记者见到孙经理的第一面,就觉得她是个温柔善良、特别有亲和力的女孩。身为大堂经理,每天的工作内容十分繁琐,不仅需要维持良好的厅堂秩序,更多的是洞察客户需求并能够及时应对和处理各种突发事件,保证整个厅堂流转的安全、通畅。孙经理的耐心和细致,让前来办理业务的每一位客户都有宾至如归的感受。

记者在采访中了解到,光大银行对精益化服务要求特别严格,玻璃上看不到手印,桌面上看不到散落的物品,桌下错综复杂的电线被隐藏得很好,所有窗口的电脑屏、计算器、对讲机摆放角度一致,抽屉内的业务凭证和办公用品的放置位置完全统一;甚至连客户休息的座椅都朝着最方便客户坐下的45度角摆成一条斜线……专业、标准、简洁的服务环境背后,是每位员工一刻不停地整理整顿,更是孙经理一天几十次的物品定位巡检。走进这里的每一位客户,都能感受到细致入微的服务:客户不用担心口渴,这里有饮水机;不用担心脏鞋,这里有擦鞋器;不用担心下雨,

这里有便民伞提供;不用担心废弃的凭条泄露隐私,这里有碎纸机;不用担心等候时的无聊,这里有金融产品视频介绍、报刊架、产品宣传折页……

为了给客户提供更加便捷、全面的服务,孙琛还会视客户接受水平不同,推荐大家使用自助设备及电子银行,将简单的业务分流到自助设备上,节省客户的等候时间。这些不起眼的小事,都体现出她为客户着想的点点滴滴,看似简单的问候与关怀,感动了许多人,他们舍近求远,成为光大银行忠实的客户。

孙经理不仅是一名优秀的大堂经理,也是巾帼服务团队中一名优秀的理财师。她非常喜欢理财工作,与形形色色、各行各业的人接触,帮助他们解决财务问题,给她带来了很大乐趣。孙经理认为,投资者认识投资风险比片面追求高收益更重要。客户投资理财时,一定要把资金使用计划和理财目标告诉专业理财师,这样理财师才能为客户合理规划。孙经理以她的真诚、热情、守信、专业的精神感动了许多人,也赢得了客户的信任。