



传递正能量 创建活力社区

5月6日,京原路7号·社区青年汇于开展了“创建活力社区”活动,共有二十余名青年参加。

活动开始,社工组织所有志愿者在7号大厅集合,活动由社工进行开场,介绍青年汇,做暖场小游戏,提高现场的活跃气氛,然后进行分工。活动分两项内容,社工先举例从如何介绍、宣传开始,怎样组织语言和行才能让对方感受到青年汇是一个靠谱的朋友圈、一个好玩的俱乐部。入户走访时需要注意哪些安全意识,介绍的时候要注意哪些方面,可以将自身参加过的青年汇活动介绍给大家。然后每家每户走访,填写调查问卷,了解社区居民的切实需要。组织志愿者进社区、进家庭,明确活动形式与活动内容,实实在在地解决居民的困惑。

文/京原路7号·社区青年汇

企业开办大厅 迎来观摩考察团

近日,来京参加国家市场监督管理总局压缩企业开办时间全国工作会议的各省、直辖市、计划单列市、副省级城市工商和市场监管部门相关领导130余人,集体赴石景山区企业开办大厅观摩考察优化营商环境提升企业开办效率改革成果。

来自全国各地的会议代表们现场观看了石景山区企业开办全流程纪实资料片,实地观摩了企业开办大厅“一窗、三区、N后台流转”办理流程。

石景山工商分局相关负责人介绍,依托区政务服务中心设立的600平方米专门独立的区企业开办大厅,真正实现了多部门高效集成的“一站式服务”。

一厅,即开办大厅;一窗,即大厅设置受理窗口,全面实现“只进一门,只对一窗”;三区,即设置等候休息区、材料填写区和自助服务区三个功能区;N流转,由工商分局、公安分局、国税局、地税局组成14人的工作团队集中入驻大厅,整合工商登记、刻章、办税等环节服务,由9个内部流转工作平台(工位),实现“一窗受理、后台流转,一窗申报、全程办结”。

据悉,石景山区企业开办大厅自3月19日正式运行以来,截至目前已经为492户企业高效办结证照事项。

文/记者 胡晓宁

自觉排队文明站台开始评选

发电子邮件或在微信号后台留言推荐文明站台

石景山区公共文明引导员十七余载的辛勤工作,让文明排队候车蔚然成风。

在公交地铁站台,当公共文明引导员已结束志愿服务时,或许您曾经看到,一位拄着拐杖排在队尾的乘客,被面带微笑的人请到候车队伍前列,当车辆进站时这位乘客又在别人的帮助下,安全地上了公交车;或许您曾经看到,有乘客像公共文明引导员那样,俯身捡起地上的垃圾,扔进了垃圾箱;或许您曾经看到,有乘客不排队候车时,其他乘客和蔼地说“您好!请您排队,谢谢”;或许您曾经看到,一位热心的乘客在耐心地回答着他人的问路……这些“或许”真真实实地发生在公交地铁站台,这些“或许”真真实实地彰显着文明细节,让公交地铁站台充满温暖与关爱。这温暖与关爱让文明的春风吹



推荐时间:即日起至5月18日

推荐方式:发邮件至 beiqingshijingshan@163.com 或在本报微信公众号(北青社区报石景山版)留言

推荐对象:全区211个公交地铁站台

评选内容:推荐出20个候选站台参与评选,然后通过本报微信公众号投票和专家小组进行评选,最终选出10个“自觉排队文明站台”和10个“最佳人气站台”



遍石景山,引导着更多的乘客自觉排队文明候车。

公交地铁站台是展示石景山区文明形象的窗口,能让市民感受到石景山区创建全国文明城市的发展变化。为更好地倡导自觉排队候车,文明有礼的站台新风尚,让乘客自觉有序排队候车成为石景山区公交地铁站台一道亮丽的风景线。石景山区精神文明建设委员会办公室、石景山区公共文明协调办公室决定在全区开展“自觉排队文明站台”评选活动。相信这一评选活动会让公交地铁站台的文明礼让、好人好事如雨后春笋般层出不穷,让石景山区的精神文明建设迈上新台阶。

现诚邀广大市民乘客和社会各界积极参与“自觉排队文明站台”评选活动。

供稿/石景山区精神文明建设委员会办公室



始于1908 您的财富管理银行

贴心、耐心解决外籍客户难题

客户赞叹“别的地方解决不了的问题,到你们这里顺利解决,实在太棒了”

德国父子取钱受阻 走进交行寻求帮助

日前,两名外籍客户急匆匆地走进交行石景山支行营业室大厅,带着满脸困惑的表情直奔前台而来。石景山支行营业室客户经理耿妮娜见状,立刻上前询问。

了解到两位客户是来自德国的父子,刚刚来到北京旅游,上午通过他行ATM机取款未成功,他行工作人员曾出面处理,但无法解决。这对德国父子对本市道路不熟悉,使用地图几经查找后,找到了交行ATM机再次尝试取款,但仍然提示无法取现,于是就有了先前走进网点大厅寻求帮助的那一幕。

高效服务贴心指导 英文无障碍沟通

由于外籍客户不会讲中文,耿妮娜便使用英语进行交流。当得知原委后,耿妮娜引导客户来到大厅内的ATM机上重新取现,并用心记录下客户操作后ATM机显示屏上的报错提示。

随后,她立即向石景山支行营业室营运主管王明妮说明了情况和取款报错信息。通过分析得知,该客户的卡为国外银行发行,归属组织为Cirrus,交通银行的ATM机支持该类卡的取现交易,出错原因应当咨询发卡行。王明妮随即安排英语沟通能力较强的柜员赵蕴凡与耿妮娜一同配合,帮外籍客户解决取款难题。

随着北京冬奥会建设的稳步推进与公共事业发展水平的不断提高,石景山区正在吸引着越来越多的外籍友人前来工作、旅游、留学。面对新形势、新挑战,交通银行石景山支行营业室把握区域特点,加强员工外语及服务培训工作,努力将自身打造成优秀的国际化服务型网点。

流利英语帮大忙 外籍客户连连赞

石景山支行营业室柜员赵蕴凡首先用英语安抚了客户焦急情绪,向客户说明可能造成无法取现的原因,并表示会尽力帮助客户解决问题。随后引导客户拨打了发卡行的客户服务电话进行咨询。客户将自己所经历的取款过程及目前遇到的问题告知客服人员,但对方的答复仍然让客户感到一头雾水。就在这对德国父子不知如何是好时,赵蕴凡接过电话,与客服人员进行了沟通和咨询。经过不断商讨和确认,国外银行的客服人员告知赵蕴凡,现已为客户增加了该卡取现功能。当客户得知这一情况后,再次尝试在我行ATM机上进行银行卡取现操作,终于成功取出了现金。

当现金从ATM机吐出的那一刻,父子俩惊喜万分,抑制不住喜悦,用英语赞叹道:“其他地方解决不了的问题,到你们这

里顺利解决了,你们实在太棒了!取不出现金的时候真的非常着急,还好有你们的帮助,交通银行的员工真的非常专业!”赵蕴凡和耿妮娜对于客户的赞许表达了真诚的感谢:“能帮助到你们是我们的荣幸,愿你们在北京旅游愉快!”

业务能力得到肯定 平凡岗位不凡付出

无独有偶,当日16:30左右,又有一位外籍客户前来办理业务。客户来到柜台后,柜员赵蕴凡首先用熟练的英语欢迎客户就座,并询问要办理的业务。客户将护照和人民币现金拿出来后,用不流利的英语向赵蕴凡说明了需要办理购汇业务。

赵蕴凡核对证件后发现,该客户来自俄罗斯,不会中文,且英语表达水平有限。为此,赵蕴凡尽量选用简单的词汇并配合手势帮助客户理解业务中需要进行的步骤,并协助客户完成了从信息补充到购汇的一系列业务操作。客户在业务办理结束时,称赞赵蕴凡柜面服务非常耐心,解释非常周到,并表示自己目前就居住在附近,之后会更多地选择到交行办理业务。

石景山支行营业室服务外籍客户的事迹虽然平凡,但平凡的背后有许多不为人知的付出。网点干部职工用实际行动为将北京打造成优秀的国际化大都市做出了贡献。

公交场站建成 用上新能源环保车

近日,位于燕堤南路的新公交场站建成,这给周边居民出行带来便利的同时,还解决了此前公交车停放在路边可能带来的安全隐患。同时,车辆也升级换代为新能源环保车,为北京蓝天出一份力。

昨天,记者来到燕堤南路西口,看到新的公交场站就设置在社区西侧,场站内整齐停放着数量公交车。据了解,此公交场站目前有两路公交车在此停放,分别为专91路公交车和快速直达专线6路。



其中专91路为工作日早晚上下班时段往返于燕堤南路西口和京原东站之间,快速直达专线6路为早晚上下班时段往返于燕堤南路西口和公主坟西之间。

对于新公交场站的运营,周边居民表示“必须点赞”。据居民介绍,此前由于场站暂未投入使用,车辆只能停放在路边,给出行多少带来一些不便,也有安全隐患存在。“现在好了,公交车停进场站内,车辆进行规范管理的同时,道路也会变通畅。”

同时,大家也注意到,这两路公交车均进行了车辆的升级换代,更换为新能源环保车辆,居民不仅享受到了便利的交通,还体验到了更舒适的乘车环境。文并摄/记者 胡晓宁