

长征 跨越时空的精神召唤

10月22日,是长征胜利80周年纪念日。

回望这一段远征,让人心潮起伏。两年之中,有艰苦卓绝的跋涉,有生死攸关的战斗,有运筹帷幄的会议,有绝处逢生的奇迹,也有雄壮豪迈的胜利。而贯穿其中的,是这支队伍所体现的精神、所蕴含的意志。这是长征不可比拟、绝无仅有之处,也是长征如磁石、如火炬般吸引着、引领着如此多人的原因所在。

80年前那些翻山越岭的人,其实一直跋涉于人们的心灵。国家博物馆“信念·精神·传承”长征文物展,年轻人在留言簿上写下“伟大”;在安葬着25048位红军烈士的川陕革命根据地陵园里,无数人为无言肃立的墓碑泪下;各地都有人背上行囊,沿着红军长征的足迹再次出发……如果说长征是“播种机”,那么,这种子已经撒播在了时间之中,让一代代人都从中思考信仰的意义、人生的方向,最终收获精神的力量。

红军将士意志、勇气、力量集中迸发的高光时刻,触及到人类精神可能到达的极限。即便是不同种族、不同文化的人,也能感受到其中的魅力。日本学者河上肇读《西行漫记》后,在致友人的信中说:“我在阅读过程中,再三掩卷落泪……像我这样落魄如残骸朽木的六旬老翁,也感到人生中仍然能获得力量,至为喜悦。”法国女学者戴博瓦尔在长篇纪实报道《长征》中说,长征已经在各大洲成为一种象征,人类只要有决心和毅力,就能达到自己的目的。可以说,长征展现出人类精神、信仰能带来的巨大可能性,认识长征就是在认识人类自己,就是在发现人类精神的价值。

从这个意义上说,长征不仅在革命史、心灵史中有着“结构性作用”,更应该成为一种可贵的精神资源。有人打着“还原真相”一类的幌子,质疑飞夺泸定桥的真实性,认为爬雪山过草地时被迫吃皮带是“夸张”,认为长征胜利缘于敌人“放

水”,甚至认为两万五千里也只是个“虚数”,凡此种种,不仅歪曲了对历史与现实的认知,更在消解长征精神价值的同时,矮化、淡化了我们民族的精神高度与浓度。

在当下的语境里,倾听长征的召唤,有着重要意义。现实中,理想、精神、信念,这样的“大词”,常被认为宏大而抽象。利益解放、个性解放,也让“原子化生存”成为普遍状态。由“耻言利”而“耻言义”,矫枉过正带来了不少心灵的困惑。一段时间来,人际关系之冷漠,精神世界之戾气,道德生活之贫瘠,每因各类事件而成社会讨论的焦点。有人说,人生的意义,乃是体现在与他人、与世界的联系之中。如此看来,如果没有一点超越一己的关怀,难免活得琐屑而犬儒,社会也难免变得零散化、碎片化。

也正因此,越来越多人把目光投注到80年前,倾听长征跨越时空的精神召唤。2006年4月,央视主持人崔永元发起电视行动《我的长征》,挑选重走长征路的队员时,报名人数超过5000,年龄最大的竟有80多岁。深圳白领左力辞掉工作,一个人踏上长征路,他曾这样描述自己半夜翻越帽儿山时的体验:忽然觉得周围有声音,像许多人围在旁边,那一刻他热泪盈眶,“起初我想是回声,但后来我宁愿相信,那是有许多红军,和我在一起”。或许,用自己的脚步丈量长征,让他们更能体验到,人在某种程度上也是一种精神的存在,当这种存在与“无穷的远方、无数的人们”乃至天涯的时间有关时,生命的境界可能会更加广阔一些。

古希腊诗人维吉尔曾说,我们头顶上那广袤的事物,是“世代承袭”的。长征的精神被一再重温,长征的召唤被一再追随,也正是因为,两万五千里的征途中,不仅有着红军的精神密码,更有着传承不息的精神基因。

(摘自《人民日报》)

“建行服务真不错,以前在这里办理业务需要排队等候近10多分钟,今天,我基本上没有排队等候。”客户小张在建行周口分行营业部办理完理财产品购买业务后,由衷地发出感叹。的确,今年以来,建行周口分行服务效率和服务质量大幅度提高和改善,客户满意度、社会美誉度不断提高。这些变化来自于市委、市政府组织开展的“三评”工作。

建行周口分行按照市委、市政府组织开展的“三评”工作要求,积极运作,精细筹划,创新载体,丰富内涵,扎实落实,取得了明显成效。

多举措做好“三评”工作的准备和筹划。“三评”工作开展以来,建行周口分行按照“横向到边、纵向到底”的原则,对“三评”工作进行谋划部署。一是成立了党委书记、行长刘宜勇任组长的“三评”工作领导小组,并逐级成立了领导组织,建立了一级抓一级、层层抓落实的工作格局,实现“三评”工作机构、人员全覆盖;要求各单位明确一名联系人,负责“三评”工作的具体落实、日常沟通和信息交流,保证“三评”各项工作有人管、有人问,有落实、有检查、有效果。二是组织制订了“三评”工作实施方案,按照市委、市政府“三评”工作要求,结合建设银行工作实际,将服务态度、服务理念、办事效率、工作业绩、工作作风、工作纪律、服务质量、合规操作、廉洁自律纳入评议内容,切实将“三评”工作与日常经营管理结合起来,达到解决问题,促进工作,推动发展的目的。三是坚持“三个结合”。将“三评”工作与客户满意度相结合,与员工满意度相结合,与基层满意度相结合,将客户满意、员工满意、基层满意作为“三评”工作的出发点和落脚点;同时,该行还积极依托“三评”工作推进作风转变,

转变作风 服务地方经济发展

建行周口分行创新“三评”

针对评议中出现的工作作风不扎实、工作配合意识不强、推诿扯皮等现象,建立台账,明确责任,明确时限,督办落实,限期整改,真正通过“三评”,发现和解决基层客户服务中心出现的中梗阻问题、最后一公里问题。

积极创新促进三评工作的扎实推进。整个“三评”工作中,建行周口分行坚持规定动作做扎实,创新动作有特色的工作原则,围绕客户满意、基层满意、员工满意开展“三评”工作。一是建立四级评议机制。为了保证评议范围和参与范围,分行采取客户评议、部门评议、基层评议、员工评议“四级评议方式”,按照评议内容,逐个单位、网点进行评议。二是突出评议的公正公平。分行采取随机临时抽取、无记名评议的方式组织开展评议,在单位负责人、党员代表、员工代表中确定参加评议人员,且不留评议人员的任何信息,确保评议工作反映员工、客户的真实心愿。三是对评议工作实行责任制管理。财务会计部负责指标执行的考核评议、人力资源部负责部门绩效的考核评议、纪检监察部负责案件防控的考核评议、内控合规部负责操作风险的考核评议、渠道与营运管理中心负责服务的考核评议。围绕以上考核内容,分行专门制订了考核方案,明确了考核的范围、频率。四是将“三评”工作与星级网点建设结合起来,以“三评”为抓手、以星级网点创建为载体,按照星级网点及文明服务单位评选要求,组织客户、员工对营业网点服务流程落实情况、服务质量、服

务效率进行评议,促进了各项服务流程的落实,取得了明显成效。太康支行被评为全省百佳服务网点,分行营业部被评为全市文明规范服务先进单位,太康支行轩基伟、八一路支行刘红兵被评为文明规范服务先进个人。五是强化考核结果的运用。突出业绩导向,将考评结果与绩效分配、评选评优、领导干部提拔任用结合起来,对于“三评”工作组织不力、推进不扎实的单位,对单位主要负责人落实问责。建立了通报制度,针对操作风险考核、案件防控考核、服务管理考核定期通过网站、邮箱以及微信进行通报,真正通过考核,提升全行执行能力、服务能力和发展能力。

迅速整改切实提服务促发展。分行始终坚持“问题导向”,对评议中发现的问题,坚持以“基层满意度、客户满意度、员工满意度”为目标,逐项明确部门、明确人员,落实整改。一是加大网点建设力度,重点向沙北地区倾斜,2016年,在沙北地区迁址装修营业网点1处,建设自助银行6处,沙北地区网点少,客户办理业务不方便的局面得到有效扭转。二是配置专项费用,对全行26个营业网点办公设施、便民设施进行了专项整治,使营业网点服务设施配置齐全,状态良好,进一步提升客户体验。三是深入开展服务整肃活动,一方面,聘请专业公司讲师采取暗访、集中点评、服务纠偏等形式,重点纠正流程落实不到位问题,提高办事

效率;另一方面,组织网点负责人到同业、系统内服务先进网点进行学习,充分发挥先进的引领作用,引导全行网点结合实际,深化创新,不断改进服务质量、提高服务效率。四是根据各基层单位要求,在分行本部制订并落实首问负责制、限时办结制,内部投诉机制,加大督查督办的力度,对涉及客户和员工切身利益的问题,必须做到首问负责、限时解决,全行大局意识、责任意识、团队意识明显增强,真正做到“门好进、脸好看、事好办”,分行营业部、项城支行营业部、黄金桥支行多次被客户来电来函提出表扬。五是建立了物品集中配送机制。针对办公用品和营业用品,分行改变以往基层单位到分行领取的模式,成立了物品配送团队,对基层单位营业用品、办公用品由分行统一配送,减轻基层负担,解放出更多的服务能力更好地服务客户。

通过“三评”工作的有效推进,建行周口分行全体员工思想观念得到转变,工作作风得到加强,主动工作、积极工作的多了,观望和等待的少了,坚持创新,狠抓落实的多了,按部就班,不思进取少了,推进全行服务和经营工作不断迈向新台阶,实现新跨越。截止10月15日,该行一般性存款五日均规模达181.51亿元,新增24.85亿元,同业第二位,创历史新高;各类贷款规模达101.84亿元,新增4.65亿元,有力支持了周口市社会经济发展;服务效率、服务质量不断提高,目前,客户平均等待时间为6分钟,比2015年减少2分钟,各类投诉1起,较去年减少5起;此外,通过扎实有效的操作风险考核,提高了员工职业素养,规范了员工操作行为,提升了全行风险识别能力和风险控制能力,有章不循、违章操作行为得到有效遏制。

(马泉龙)

画中有话

争议



近日袭击北方26万平方公里土地的重霾,在10月20日逐渐“偃旗息鼓”,但对其卷土重来的担忧却未减弱。在近日召开的2016第六届中国能源高层对话上,众多业内人士表示,以煤为主的能源开发与利用造成严重的环境问题,尤其是一吨散煤燃烧排放相当五到十吨电厂燃煤排放污染物,建议加快煤炭减量化、清洁化、替代化,用热电联产和集中供暖等替代散煤燃烧。不过,在要不要用天然气来大规模替代煤炭的问题上各方还存在争议。

新华社发