



会客厅
真诚讲述沙澧文明故事



鲁艳：情系客户 真诚服务

■文/图 本报记者 姚晓晓
“干练中不失优雅，沉稳中略带恬静”“她的服务让人舒心”……这些都是客户对中原银行漯河分行郾城支行大堂经理鲁艳的评价。身为大堂经理的她，每天在营业大厅忙忙碌碌，把自己当作一条连接客户、综合柜员、客户经理、支行领导的纽带，用心用情将工作和服务做到尽善尽美。近日，记者采访了她。

“您好，欢迎光临！请问需要帮助吗？”“您稍等，一会儿您的手机会有短信提醒，请注意查看。”在营业大厅里，鲁艳尽管很忙，可亲切温暖的问候不断，脸上一直挂着微笑。

“我从事前台服务快十年了，最大的感受是服务人员不仅要业务精通熟练、手脚勤快，还要在服务时面带微笑、解答时耐心细致。”鲁艳告诉记者，面带微笑服务是她对自己的基本要求。每天和不同的客户打交道，鲁艳还总结出一些处理事情的经验，碰到情绪激动的客户，要先平复其情绪，问清事情原委，耐心帮其解决；遇到不会使用智能手机的老年客户，要细心引导、不能急躁；遇到每月拿着存折查工资明细的退休老人，要不怕麻烦，耐心帮他们查。

“我们为弱势群体开通了绿色通道，为他们提供上门服务。我们的一位客户是盲人，出行不便，有啥业务需要，打一个电话我们就会上门帮他办理。”鲁艳说。

服务是一门艺术，更是一项技能。要想当一名合格的大堂经理，光有为客



鲁艳（左）在营业大厅帮客户办理业务。

户服务的热情是不够的，还要掌握过硬的业务技能和丰富的专业知识。为了不断提高自己的业务水平，更好地服务每一位客户，鲁艳在日常工作中处处留心，学习和借鉴同事的先进工作经验。

谈到工作和感受，鲁艳笑着说：“客户经理每天要面对面地与客户交流，了

解客户需求，以便为客户提供最优的服务。在营业大厅里，我与客户能近距离交流，每天都充满新鲜感。爱说爱笑的我爱极了这个岗位。”

采访中，有一位客户专门来找鲁艳办理业务。远远看着鲁艳和客户在轻松愉快的交谈中完成业务办理，客户离开时连连说着感谢，记者更加理解了鲁艳

口中“爱极了这个岗位”的意义。

鲁艳告诉记者，要想在工作中获得客户的信任，除了要有过硬的业务能力和良好的服务意识，还要时刻谨记“以客户为中心”的服务理念，把真诚无私贯穿日常工作中。

2023年8月的一天上午，工作中的鲁艳看到一位40多岁的女士哭着走进营业大厅，就赶紧上前询问，原来是客户发现银行卡里的4万元钱不见了。

“问明情况后，我就赶紧帮客户打印了银行卡近半年的交易明细，发现有数笔不同金额的消费都是用支付宝支付的。”鲁艳说，她便帮助客户拨打了支付宝的客服电话，查明这些支出基本用于游戏充值了。

稳定住客户的情绪后，鲁艳便建议客户问一下家人。客户询问后得知是孩子背着家人玩游戏，充值后删掉了支付记录。看着客户生气着急的样子，鲁艳一边安慰客户，一边帮客户想办法挽回损失。

由于客户不会使用支付宝，鲁艳就趁中午休息时在营业大厅手把手教她，并帮她联系支付宝客服申请恢复了交易记录。第二天，她又趁午休时间帮助客户整理申诉资料并上传。就这样，她每天中午陪着客户申诉，在第八天的时候，客户收到了第一笔两万多元的退款。

“虽然这些已超出了我的服务范围，但看到客户在我的帮助下挽回了损失，我心里还是很高兴的。”鲁艳说，虽然自己的工作岗位很普通，但能让客户满意就是她最大的快乐。

市委市直机关工委

倾力帮助困难家庭学子

本报讯（记者 齐国霞）近日，就读于南阳师范学院的大一学生杨帅柯给市委市直机关工委驻市城乡一体化示范区黑龙潭镇坡杨村第一书记打电话，称其已收到中华思源工程基金会资助的“数字助力一河南AI人才培养项目”助学金5000元，加上市委市直机关工委帮助筹集的6500元，共收到助学金1.15万元，圆了他的大学梦。他还在电话中感谢市委市直机关工委和坡杨村第一书记对其提供的大力支持和帮助，并表示自己会努力学习，积极回报国家和社会。

去年8月，市委市直机关工委驻市城乡一体化示范区黑龙潭镇坡杨村第一书记走

访时得知，村民杨豪财的儿子杨帅柯考上大学却因家庭困难正为学费发愁，就及时向市委市直机关工委领导汇报。市委市直机关工委领导协调新、老驻村第一书记协同工作，积极为杨帅柯筹集助学金。经多方协调，市委市直机关工委通过市工商联“民企助才”活动、漯河日报社“我要上大学——漯河日报爱心桥行动”、市律师协会（河南恩达律师事务所）助学活动和爱心企业（北京金稼圣乾农业发展有限公司漯河分公司）的捐助，共为其争取助学金6500元。同时，市委市直机关工委还帮助该村另一名考上大学的困难家庭学生争取助学金4500元。



1月8日，郾城区沙北街道嵩山社区志愿者在辖区开展防范电信诈骗宣传活动，向群众普及防范电信诈骗知识。
本报记者 张玲玲 摄

“禁限塑”让生活更美好

■孙东晓

《河南省禁止和限制不可降解一次性塑料制品规定》（以下简称《规定》）已经河南省第十四届人民代表大会常务委员会第六次会议通过，自2024年1月1日起实施。

塑料，因使用方便、价格低廉在日常生活中被广泛应用。目前，人类每年生产约4.3亿吨塑料，其中三分之二很快就变成了废物。比如，有的塑料袋和食品外包装，使用寿命只有几分钟或几小时，但在大自然中完全降解却需要数十

年甚至数百年，大量不可降解一次性塑料制品会对生态环境造成严重污染，给人类和动植物生存带来巨大威胁。若不采取有效行动，到2040年，全世界预计每年将有2300万吨至3700万吨塑料垃圾进入水生生态系统，相当于全球每一米海岸线将有50公斤塑料垃圾。

塑料污染治理已成为全球高度关注的环境保护问题，开展塑料污染治理行动，执行更为严格的“禁限塑”，势在必行、刻不容缓。

相关单位和部门应担起排查、引导和监管的责任。一方面，及时梳理排查非法生产一次性塑料制品企业，引导其向可循环、易回收、可降解替代材料制品方向转型发展，积极培育壮大可降解材料产业，切实提高可降解产品供给能力，为塑料污染治理工作提供绿色替

代产品支撑，坚决取缔非法生产一次性塑料制品的小作坊、黑窝点；另一方面，强化使用和回收监管，加强技术指导服务，引导农民、种植大户、生产经营科学使用和回收农用地膜，指导各县区建立健全农用地膜回收利用体系，推动废旧农用地膜回收、处理和再利用，宣传推广全生物可降解农用地膜，建立健全各环节管理制度，让“禁限塑”落到实处。

加强组织领导，建立健全长效机制。各职能部门要聚焦一次性塑料制品生产、销售、使用等关键环节，依法履行监管职责，畅通投诉举报渠道，加大执法检查力度。要坚持立不破、禁疏结合，多措并举，明确责任分工，结合实际抓好组织落实，确保完成目标任务。

加大宣传力度，增强人民群众“禁限塑”意识。应充分利用电视、报纸、主流门户网站、新媒体，开展全方位、多层次的不可降解一次性塑料污染治理宣传活动，聚焦商场、超市、农贸市场、旅游景区、仓储、物流、外卖等相关经营者，加大法规政策宣讲力度，督促各类经营主体落实“禁限塑”管理规定，把抵制和减少不可降解一次性塑料制品使用转化成全民自觉行动。

“禁限塑”是一项改变人们生活和消费习惯的工作，开展好“禁限塑”工作，能更好推动现代化漯河建设，助力美丽漯河、幸福漯河建设。全体市民要以《规定》实施为契机，积极参与进来，增强“禁限塑”意识，在日常生活中养成“禁限塑”习惯，让我们的生活更美好。

全国铁路1月10日实行新的列车运行图

漯河至西宁实现高铁互通

本报讯（记者 郝河庆）2024年1月10日零时起，全国铁路将实行新的列车运行图。1月9日，记者从中国铁路武汉局集团有限公司漯河车站获悉，1月10日，中国铁路武汉局集团有限公司武汉至兰州西的G852/G854次列车将延长开行到西宁站。这意味着漯河至西宁实现了高铁互通。

实行新的列车运行图后，武汉至兰州西的G852次列车将延长开行至西宁站，全程运行9

小时左右，相比直通普速列车压缩11个多小时。G852次列车在漯河西站13点18分停靠，于20点54分抵达西宁站。从西宁站返程的G854次列车发车时间为9点40分，到达漯河西站时间为17点27分。

新列车运行图的客、货列车开行信息和服务资讯，旅客、货主可通过12306等渠道查询，或关注各地火车站发布的动态信息及公告，以便合理安排行程和货物运输事宜。



1月7日，郾城区沙北街道海河社区联合幸福沙澧社区服务中心举办“我为群众办实事 和谐邻里情”便民服务活动，为群众提供免费量血压、理发等服务。
见习记者 李慧莹 摄

建设全国文明城
巩固国家卫生城
主办：漯河市创文办 漯河市爱卫办

我市执行新的最低工资标准

市区2100元/月 舞阳县临颍县2000元/月

本报讯（记者 郝河庆）1月5日，记者从市人社局获悉，自今年1月1日起，我市执行新的最低工资标准。调整后，市区、舞阳县和临颍县月最低工资标准分别为2100元、2000元。

市区月最低工资标准2100元

此次调整，将全市最低工资标准按行政区划分为两档，具体为：漯河市区（源汇区、郾城区、召陵区）月最低工资标准为2100元，小时最低工资标准为20.6元；舞阳县和临颍县月最低工资标准为2000元，小时最低工资标准为19.6元。其中，月最低工资标准适用于全日制就业劳动者，小时最低工资标

准适用于非全日制就业劳动者。

“从今年1月起，用人单位发放的工资低于相对应的最低工资标准的，劳动者可向当地劳动保障监察机构投诉。”市人社局有关负责人提醒，一旦调查属实，他们将依法责令用人单位限期向劳动者支付差额部分，并对用人单位进行处罚。

试用期工资不得低于最低工资标准

据了解，最低工资标准适用于本市行政区域内的企业、民办非企业单位、有雇工的个体工商户和与之形成劳动关系的劳动者。国家机关、事业单位、社会团体和与之建立劳动合同关系的劳动者，依照执行。“劳动者试用期内，用

人单位向其支付的工资不得低于当地的最低工资标准。”市人社局法规科有关负责人介绍，按照《河南省最低工资规定》，劳动者只要在法定工作时间内，或者依法签订的劳动合同约定的时间内提供了正常劳动，用人单位支付的工资不得低于最低工资标准。劳动者依法享受带薪年假、探亲假、婚丧假、生育（产）假、节育手术假等国家规定的假期期间，以及法定工作时间内依法参加社会活动期间，视为提供了正常劳动。

最低工资标准不含加班费、高温津贴等

“最低工资标准是国家强制性规定，企业不能因为人力成本压力大就拒

绝执行。”市人社局法规科有关负责人表示，用人单位支付给劳动者的工资必须是货币形式，不得以实物或者有价证券等替代支付。因此，用人单位包吃包住时，支付给员工的劳动报酬也不能低于最低工资标准。

按照规定，月最低工资标准包括劳动者个人缴纳的养老保险费、医疗保险费、失业保险费和住房公积金，但不包括以下各项收入：用人单位支付给劳动者的加班加点工资；中班、夜班及高温、低温、井下、有毒有害等特殊工作环境条件下的津贴；通过贴补伙食、住房等支付给劳动者的非货币性收入；用人单位依法为劳动者缴纳的各项社会保险费和住房公积金；按照国家规定为劳动者提供的福利待遇等。



如发现身边的不文明行为，可扫描左侧二维码下载漯河发布APP进行爆料。



洋河路与燕山路交叉口向西约10米路南，雨水井盖破损。



海河路与崂山路交叉口向西约60米路南，公交站亭损坏。



岷山路与阮庄路交叉口向南约2米路西，施工完成后路面未恢复。



中山南路与湘江东路交叉口向北约180米路西，广告灯箱多处破损。