

“小杨心真好!” 万元现金“完璧归赵”

本报记者 李凯

“小杨,真是不知道咋谢你……这钱要是没了,我这几晚都睡不着觉啊!”10月10日,在河南农商银行信阳立交桥分理处的大厅里,头发花白的张奶奶紧紧攥着失而复得的一万元现金,激动地对柜员杨英连声道谢。

当日下午,这家银行业务繁忙而有序。张奶奶前来办理取款业务,或许是心中惦念着家中急事,或许是年事已高有些匆忙,她在柜员杨英办完手续后,只将递出的零钱仔细收好,却浑然不觉地将一叠厚厚的、整整一万元的百元大钞,遗落在了柜台凹槽之内。

张奶奶离去后,柜员杨英在整理台面时,那抹鲜艳的红色瞬间映入眼帘。“当时心里‘咯噔’一下。”杨英事后回忆,“一万元不是小数目,尤其是对一位老人而言。”他没有丝毫迟疑,立刻意

识到这定是刚才那位张奶奶遗落的。时间就是关键,每过一分钟,失主的焦虑就可能增加一分。他迅速行动,凭借清晰的业务记忆和系统记录,很快查询到了张奶奶开户时预留的紧急联系方式。

电话接通后,杨英用温和而清晰的语气说明了情况。电话那头,先是短暂的沉默,随即传来了家属又惊又喜、连声道谢的声音。果然,张奶奶到家后才发现巨额现金遗失,急得如同热锅上的蚂蚁,全家人都笼罩在失落与焦虑的阴云中。这通电话,宛如一道阳光,驱散了所有不安。

半小时后,张奶奶急匆匆地赶回了银行。杨英早已将万元现金妥善保管,只待物归原主。经过确认后,他将这笔钱完整无缺地交到老人手中。张奶奶激动得热泪盈眶,双手微微发颤,一遍遍地说道:“我这老糊涂了,多亏了你啊,小杨,你这小伙子

心真好!”

面对老人质朴而浓烈的谢意,柜员杨英显得有些腼腆,他轻声回应道:“奶奶,您别客气,这都是我应该做的。您的钱,我们肯定要帮您看好。以后取完钱,一定清点清楚再走,不着急啊。”

记者点评

短短半小时内的“完璧归赵”,看似只是一个日常工作中的小插曲,却如同一面镜子,映照出平凡岗位上的光辉。杨英用他的专业、真诚,守护的不仅仅是一笔钱财,更是一个家庭的安稳与心安。

一面是老人的粗心与焦虑,一面是柜员的细心与担当。杨英的行为,是“拾金不昧”这一传统美德在最贴近百姓生活的金融窗口的生动实践,在平凡的服务窗口,她用自己的实际行动,生动诠释了“金融为民”的服务理念。

社会主义核心价值观

富强 民主 文明 和谐
自由 平等 公正 法治
爱国 敬业 诚信 友善

牵好“文明绳” 安全不扰民

本报记者 马童

近日,潢川县刘先生向市12345政务服务热线反映,该县春申街道逸夫小学家属院4单元一住户开门放养犬只,他家的狗随意进出楼栋,没有佩戴狗绳且随地大小便,而小区内孩子较多,存在安全隐患,希望相关部门妥善处理。

接到市热线中心热线件后,潢川县热线办第一时间就安排春申街道尽快处理。

针对刘先生反映的问题,春申街道和家属院所属社区工作人员第一时间上门与养狗户主进行了深入沟通。工作人员向其说明了犬只外出可能带来的环境污染、噪声扰民及安全隐患等问题,并依据我市养犬管理规定,建议其

将犬只在室内喂养,避免其在无人看管状态下随意出入公共区域,日常遛狗需佩戴狗绳。

该户主表示理解并配合社区工作,承诺今后将严格管理犬只,确保其不独自外出,共同维护社区公共环境与邻里和谐。

10月9日,记者电话联系了潢川县热线办,相关人员表示,文明养犬是每个市民应该做到的,如果犬只主人喂养管理不到位,出现对他人财产和人身危害情况,后果会很严重,必要时相关管理部门会对涉事犬只进行捕杀。热线办将进一步协调相关部门,联系街道和社区持续关注区域内犬只管理情况,加强文明养宠宣传,定期回访确保落实效果。

调解纠纷解民忧 温情服务暖人心

付丽 罗颖

“联系不上弟弟,也见不到母亲,这可怎么办啊?”近日,平桥街道人民路社区接到居民的求助。据他们讲述,母亲此前在养老院生活,一两个月前被弟弟接走后便没了音讯,多次联系弟弟商议赡养事宜均无结果,无奈之下只好向社区求助。

了解情况后,社区工作人员罗颖第一时间与居民弟弟取得联系,耐心沟通并约定于10月11日上午9点到社区参与调解。为确保调解公平公正,社区还邀请了辖区民警苏警官共同参与。

调解现场,工作人员与苏警官始终秉持“情理兼顾、实事求是”原则,一边认真倾听双方诉求——姐姐们担心母亲近况,弟弟也有自己的照料考量;一边从亲

情纽带、法律规定双角度疏导,帮双方梳理矛盾焦点。经过一个多小时的耐心劝说与细致协商,姐弟几人终于解开隔阂,就母亲的居住安排、日常照料分工、医疗费用分摊等核心赡养问题达成一致。

“多亏了社区和民警,不仅让我们见到了母亲,还解决了养老的大问题!”调解结束后,居民连连致谢。此次赡养纠纷的成功化解,不仅解决了居民的燃眉之急,更让居民感受到了社区大家庭的温暖。人民路社区始终将居民的急难愁盼放在心上,积极发挥调解作用,用实际行动化解邻里矛盾、家庭纠纷,全力营造和谐稳定的社区氛围。未来,人民路社区将继续做好矛盾调解工作,当好居民的“贴心人”,为建设平安和谐社区贡献力量。



10月12日,淮滨县桂花街道毛庄村农民整理自家农田,在田间施肥准备种植中药材。

王长江 摄

政务服务“适老化” 办事省心更温馨

徐铭 黄侯翔

“现在大厅不光办事利索,还特别会照顾咱老年人,有啥不懂的都能帮着解决!”10月10日,刚办完不动产过户手续的赵奶奶,拉着工作人员的手笑得合不拢嘴。这暖心的一幕,在浉河区政务服务大厅时常上演,成为政务服务“适老化”的生动注脚。

作为直面群众的服务窗口,该政务大厅的老年办事群体占比已达30%,其中80岁以上高龄老人占10%。可老年人办事,痛点却不少:视听功能下降,听不清、看不明,接收信息时常力不从心;方言和普通话的差异,常让沟通遭遇“卡壳”;遇上自助机、线上操作等数字化流程,更

是屡屡“碰壁”。

瞄准这些难题,浉河区政务服务大厅从优化服务细节入手,积极创新服务模式,全面提升老年群体的办事体验,让老年人在政务服务中真切感受到便捷与温暖。今年以来,该政务大厅累计为老年人提供帮办代办、咨询等服务2209人次,满意率达100%。

“我腿脚不方便,一进大厅工作人员就过来搀着我。听说办过户,当场安排‘绿色通道’优先办。”说起办事体验,赵奶奶赞不绝口,“那闺女有耐心,一步一步讲给我听,我有啥不明白的,她立马就解释,进展到哪一步都告诉得清清楚楚,没多久就办好了。我这心里啊,又踏实又暖和!”

如今走进大厅,“适老”细节

随处可见。入口处加装扶手栏杆、铺设防滑地垫、增加轮椅数量、配备免费医疗箱,服务区配置了可调节高度的便民座椅、老花镜等助老工具,硬件设施一应俱全。在服务办理上,大厅专门增设“助老帮代办窗口”,在设置语音叫号系统的同时保留人工叫号服务,自助办理区也安排专人协助操作。一项项举措,都精准回应着老年人的实际需求。

“要让适老服务不止‘有’,更要向‘优’迈进。”浉河区行政审批和政务信息管理局党组书记、局长王友军说,“未来,我们既要持续践行‘让数据多跑路,让老人少跑腿’的服务承诺,更要以实际行动,为老年群体提供便捷、温暖的政务服务体验。”