

# 无悔青春 不负芳华

## ——记焦作煤业集团中央医院护理部主任吴春华

□大河报·大河客户端记者 李岩 实习生 张宇

在从事护理工作的28个春秋里,她倾注了全部精力和热忱,把青春和汗水都奉献给她热爱的护理事业,在平凡的岗位上创造出了不平凡的业绩。尤其是2014年,被任命为护理部主任以来,她带领医院护理团队,将焦煤中央医院护理打造成百姓心中响当当的品牌。她,就是焦煤中央医院护理部主任吴春华。

### 执着追梦,永不低头

上学时,她是学霸,中考时以全校第一名的成绩考上了中专。生活中,她是一个曾多次参加全国5公里跨海游泳比赛的运动健将。工作中,她是护理战线上的“拼命三娘”,练就了过硬的护理技术,多次在全市护理知识和技能竞赛中夺取第一名;曾代表焦作市参加河南省护理知识竞赛,取得了河南省17个地市第一名的好成绩;26岁时,她便担任护士长一职;40岁的她已晋升正高级职称,创下了当时全省护理

专业正高职称年龄最小的纪录。执着追梦,永不低头,吴春华将护理工作做到极致,她的事迹鼓舞了一批又一批年轻的护士,而她也成为大家争相学习的楷模。

### 勇于创新,硕果累累

她为全院护理团队设计了这样一个群体形象标准:大家要像空姐一样“微笑、优雅、严谨”,成为善解人意的阳光天使。于是,她将“空姐式”服务礼仪引入医院,并且对全院的

医、药、护、技及机关后勤人员1200余人进行礼仪规范培训。如今,该院礼仪培训教练已为全市21家医院进行职业礼仪规范培训,受到同行的一致好评。

为了做到优质护理,使健康宣教标准化、同质化,吴春华先后在该院组织两次健康教育视频大赛,使该院成为我省率先开展健康教育视频制作应用单位之一。2017年,吴春华主持申报的《健康教育视频在临床工作的应用》获得河南省科普成果二等奖。同年8月份,

该院在“第二届中国健康科普创新大赛”中,荣获最佳组织奖,这是河南省唯一获集体奖的实体单位。另外,她所带团队还在“河南省健康教育微视频大赛”中获集体最佳组织奖和三项个人二等奖。

强将手下无弱兵。该院参赛选手多次在焦作市组织的护理技能竞赛中荣获第一名,并代表焦作市参加全省的比赛,先后荣获集体最佳组织奖和个人二等奖。一次又一次让焦煤中央医院护理人惊艳护理界。

# “整村授信”做得好 武陟农商银行被打call

□大河报·大河客户端记者 李岩 通讯员 薛妍玲

本报讯 近期,武陟农商银行以“四个突出”开展“整村授信”活动,以实际行动全面贯彻落实中央经济工作会议和监管要求。自2019年3月20日“整村授信”活动启动以来,该行已建立标准化“普惠金融示范村”45个,建立客户信息6055户,预授信信息3630户1.8亿元,已授信1515户3520万元,整村授信全部通过金燕e贷授信。截至目前,各项贷款较年初增加5.37亿元,其发展的先进经验,被焦作市银监局在辖区内广泛推广。

突出党建引领,在组织保障方面下功夫。一是培养一支

懂农业、爱农村、爱农民的党员干部队伍,建立党委、支部、党员联动服务机制,开展“夺旗争星当先锋”活动。二是做到“三结合”,即总行党委与乡镇党委相结合、支行党支部与村党支部相结合、支行党员与村党员相结合,支行党支部率领党员干部进村入户,通过信用评定,为农户授信,为“普惠金融示范村”授牌。三是坚持党风廉政建设与执行阳光信贷有机结合,通过加强党风廉政建设来正风肃纪、防范道德风险,防止违规行为。

突出顶层设计,在激励考核方面下功夫。该行从顶层设

计明确任务目标,规划整村授信发展路径和实施办法,制定落实“日统计、周通报、季考核”的督导机制,对做法新颖、营销成绩突出的给予奖励,有效调动了全行工作积极性,推动了“整村授信”工作向纵深推进。

突出宣传引导,在氛围营造方面下功夫。积极向村民普及金融知识,优化信用环境,助推农村诚信体系建设。通过悬挂横幅、发放宣传单页、村委广播、建立“整村授信”微信群等形式进行宣传,目前,共悬挂横幅500余条,发放宣传单30000余张,广播400余次,建立村级“整村授信”微信群45

个,出动宣传车65次。组织召开整村授信宣讲会近50场,受访10000多人次。各乡镇支行积极与村两委沟通对接,取得村两委信任与支持,全面掌握全村人员、户数名单,通过村干部及外部评议人员评议确定整村授信白名单。通过该行对非法集资、个人征信等金融知识的讲解,金燕e贷、幸福家庭贷等多种金融产品学入人心。

突出方式方法,在服务质量方面下功夫。一是逐户走访。充分发挥点多、面广、群众基础扎实的优势,该行对预授信客户进行逐户走访,完善信息资料,入户拍照建档,直接将

办公地点移到了农村、农户家,利用晚上或双休日时间,在村委的配合下,逐村、逐户进行评级授信。二是移动办贷。利用该行新开发的汇智信平台,优化贷款操作流程,简化办贷手续,实现信息采集、贷款受理、线上审批等功能。三是电子放款。经过农民客户授权,查询其征信,确定授信额度,为农户送上一份家庭备用金,农户随时可以通过手机银行支取贷款,随用随取,不用随还,方便快捷。大大提升了农村金融服务水平,降低了农村地区融资门槛,破解了农村地区“融资难、融资贵”问题。

## 中石化巡礼

# “7S”提高客户满意度

本报讯 中石化焦作分公司日前按照7S标准,强化全区加油站站内设施规范化、服务质量高标准化。

据了解,各加油站服务氛围浓厚,进站有迎接,离

站有送别,微笑服务、开口跑动。加油站微笑服务、现场引导、客户情绪关怀、自助客户引导、差异化服务的现场执行,营造了加油站温馨氛围,给顾客以

舒适感受,最终形成品牌差异化,赢得持久竞争优势。各站结合实际开设增值服务项目,提高客户满意度。(李莎)

# 易捷购物新选择

本报讯 “帮我充5000元的加油卡。”“好的,记得查收您公众号里的电子券,消费顶现金,划算得很。”日前,焦作市西环路加油站小贾一边介绍一边带客户到

货架前挑选。“现在中石化商品越来越丰富了。”

“易捷万店无假货,随着到站顾客的口碑相传,效果越来越好,我们也是希望给客户们提供更多的便捷

和实惠。”焦作石油分公司非油品负责人员说道。据了解,易捷便利店还有很多中石化自主品牌,易捷购物新选择,不仅便捷而且特别。(李莎)

# 优质服务获客户点赞

本报讯 “作为每天高峰期加油量最多的加油站,我们不仅要把油加好,更要做好增值服务,着实替客户着想。”中石化焦作公司建中加油站杨站长就是这样对员工要求的。

建中加油站的员工始终

以优质的服务对待每一位进站的客户,客户有啥习惯员工心里都有一本明细账。客户老李是跑出租的,赶上饭点加油都会来一桶老坛酸菜牛肉面,员工就把这记在心里了,每逢老李进站加油,员工都会提前为他煮好方便面。天热了,人们用水多,站内就准备充足的

水供客户使用。久而久之,建中加油站的销售越来越好,加油站固定的客户也越来越多。焦作公司通过优质的服务,不仅提升了品牌效应,赢得了好口碑,还践行了奉献他人、服务社会的理念,使企业得到了长久立足。(李莎)

# 打造清凉加油站

本报讯 即将迎来三伏天,中石化焦作公司为给顾客营造一个清凉舒适的加油、购物环境,设置了小药箱、宣传栏、工具箱、休息室、浴室等“五小”设施,打造清凉加油站。

各加油站小药箱均增设了风油精、藿香正气水等防暑药品;提供冷(热)饮用水、简易维修车辆工具等便民设施。

各加油站根据各站实际情

况,因地制宜设置客户休息角,为顾客提供纳凉去处;针对跑长途的客户,有条件的加油站还免费提供浴室。

为满足顾客的实际需求,该公司还加强加油现场、绿化带、便利店、厕所等部位的卫生整治,保持清洁;便利店里备足冷饮和毛巾、肥皂、驱蚊防暑用品,以便客户挑选购买。(李莎)

# 开展加油卡“五进”活动

本报讯 中石化焦作公司日前组织员工深入二区六县,开展加油卡“五进”活动,将加油卡办卡充值点从加油站延伸至社区、学校、商铺等,主动上门为客户办理业务,向客户介绍加油卡加油方便、快捷的优势,与客户进

行面对面沟通、交流,帮客户解决实际问题。

该公司还引导客户关注微信公众号、注册会员、绑定加油卡,宣传特色营销活动,增强顾客消费体验。(赵凌)

# 筑好夏季安全防线

本报讯 夏季是雷击事故的多发季节,为加强加油站安全监管,中石化焦作分公司对全区加油站进行设备安全大检查。

为了加强加油机的维护工作,公司安全科质量管理人员定期深入各加油站开展加油机检验和维护工作,他们一边对加油机的重要部件进行检查一边向

员工普及加油机在加油时应注意的事项、日常检查方法、维护保养方法等,通过实操示范提高员工的操作技能。

公司要求各加油站定期自查管道的管架、管墩、管托是否牢固,管道的防锈涂层和保温层是否完好,管线周围是否有障碍物和枯草杂物。(李莎)