峰峰矿区：文旅融合助推民族团结进步

夏日的阳光倾洒在层林尽染的山峰，山脚下游人如织，峰峰矿区中国磁州窑·丝路长歌主题文化广场的千米山体浮雕旁、响堂山景区与周边美景、沿途风光交相辉映，成为峰峰矿区开展铸牢中华民族共同体意识宣传教育的阵地。

峰峰矿区以生产精美瓷器著称，产品远销日本、英国等世界各地，为国家丝绸之路贸易往来和“一带一路”新发展格局构建作出积极贡献，是缔结中外文化交流的桥梁和纽带，同时也是我国各民族交往交流交融和民族融合的历史见证。峰峰矿区深入学习贯彻习近平总书记关于加强和改进民族工作的重要思想，全面落实中央、省委民族工作会议精神，围绕国家“一带一路”新发展格局和我省“石榴花开”民族团结进步创建品牌建设、“两带多节点”民族团结进步创建工作，充分调动全区文旅行业开展民族团结进步创建工作的积极性、主动性、创造性，扎实开展民族团结进步创建“进景区”工作。目前，峰峰矿区中国磁州窑·丝路长歌主题文化广场、响堂山景区的民族团结进步创建工作正在深入推进，“以旅游促进民族交往交流交融”成为当地一张文化名片。

图为峰峰矿区中国磁州窑·丝路长歌主题文化广场的千米山体浮雕局部。

“我们家孩子特别喜欢这个民族文化翻转牌，每次来都会在这儿翻转牌子，了解了很多民族知识，体会到了中华文化的博大精深。”一位游客高兴地说。峰峰矿区坚持将民族团结进步创建工作与旅游发展同部署、共推进，协调文旅局、交通运输局等部门谋划部署，在景区内制作中华民族优秀传统文化、社会主义核心价值观、民族团结宣传教育展板，“硬件+软件”双向发力，让各族群众在旅游过程中了解中华民族历史，在自然舒适的旅游体验中感受和领悟中华民族伟大精神，增进各族群众的文化认同。

峰峰矿区紧紧围绕铸牢中华民族共同体意识这一主线，充分发挥峰峰矿区中国磁州窑·丝路长歌主题文化广场、响堂山风景区等旅游资源在促进民族交往交流交融中的重要平台作用，积极打造“文旅+民族团结创建”峰峰品牌，深化中华民族共同体意识宣传教育，推进各民族互嵌式发展，努力使其成为促进各民族交往交流交融的重要抓手，成为构建中华民族共有精神家园的重要动力，成为增进各族群众对伟大祖国、中华民族、中华文化、中国共产党、中国特色社会主义认同的重要载体。 （市民宗局供稿）

铸牢中华民族共同体意识

浅谈银行服务

秦兰祯

“服务”，看似简单的两个字，却蕴含着丰富的内涵和价值。在银行工作中，要做好服务并不是一件容易的事情。微笑的服务、热情的态度、专业的知识、高效的办事效率，都只是服务的基础，要真正做到“以客户为中心”，还贵在“深入人心”。在日常工作中，我有以下几方面感悟：

服务要用心。用心的服务是想在前、做在前的。客户没想到的我们提前想到，客户想到的我们提前做到，以高品质、多样化、有针对性的特色服务，满足客户的多层次需求。用心与客户沟通，就是站在客户的角度想问题，急客户之所急，解客户之所难。大堂经理主动上前询问客户办理业务的种类，指导取号、填单等业务，及时分流客户，缩短等候时间；帮助客户照料安抚小孩、在夏日递上一杯冷饮、搀扶年迈的老人等等，这些看似微不足道，都是用心服务的体现。作为一名柜员，在为客户办理业务的过程中，要以良好的服务态度、专业的技能水准，来为客户办理业务。

服务需要细心。细节决定成败，银行工作者的一言一行、一举一动都会被客户看在眼里，要善于观察客户、理解客户，对客户的言行多揣摩，想客户之所想，急客户之所急，并持之以恒地做好每个细节。不能总抱怨客户的态度不好，客户对我们的态度，就是我们言行的一面镜子。只有用心细心的服务，才能得到客户的尊重与理解。现在提倡的微笑服务，不只是一个表情，微笑是情绪的流露，假如在客户抱怨时，我们仍能真心热心地为他们办理业务，同时做好解释工作，以心暖心，我想，客户也能理解我们的。

服务需要耐心。快节奏的生活让人们越来越不愿意等待，这不仅需要服务人员提高办公效率，而且考验着我们的耐心。面对客户的不满情绪，我们需要耐心安抚，快速转移客户的注意力，让客户体会到被重视的感觉；面对客户的多种要求，像兑换零钱、打印流水这类琐碎的业务，我们要耐心满足；面对客户的疑问，我们需要耐心讲解，手机银行的操作、扫码商户的微信认证、智能柜员机的使用，都需要我们用足够的耐心去引导客户。只有站在客户的角度，才能让服务真正走进客户的心里，最终赢得客户。

优质的服务并不是卑躬屈膝，更不是简单地遵规章、走流程，而是以客户为中心，设身处地为客户着想，让客户的需求及时得到解决和满足，让客户感受到被重视和被尊重。当客户办完业务离开之时，那一声“谢谢”，或面露满意的微笑，就是对我们服务工作的激励和肯定。

（作者单位：邯郸银行石家庄中山西路支行）

感恩遇见

程耀祺

说起感恩，大家会想到很多曾经或正在帮助自己的人，例如：父母、老师、朋友、团队等等。懂得感恩，生活就变得更美好！

感恩父母。父母，是我们首先要感恩的人。父母给了我生命。在漫长的成长道路上，父母为我付出了无数心血，倾注了博大、无私的爱，含辛茹苦养育我长大。我的每一次微笑、每一次流泪，每一次成功、每一次失败，父母都会陪在我身边，给予我默默的支持。不可避免的，我也受到过父母的唠叨、啰嗦，从一开始的抵触，到现在能够平静地了解和接受父母的观点看法，因为我知道了这也是父母关心和爱护的一种方式。感谢命运，让我有爱我的爸爸妈妈。感恩父母，您养我长大，我陪您变老！

感恩老师。三尺讲台荡笑声，您用爱浇灌着我成长，您就是我走进知识殿堂的领路人。感恩老师，让我遨游在知识的海洋里，给予我知识教我如何做人。教诲如春风，师恩似海深！我们会像您一样把爱的薪火代代相传。

感恩朋友。“从来不需要想起，永远也不会忘记”，陈佩斯这样评价和朱时茂的友谊。有事联系，没事各忙各的，我认为这便是朋友之间的最佳状态。有事了联系，打个电话，就帮你解决燃眉之急。没事就各忙各的，得空了，见见面、说说话、聊聊天，无需太多的话语，也有相同的心灵感应。真正的朋友，并不是永远有聊不完的话题，而是在一起不说话，也不会觉得尴尬。感恩朋友，心有灵犀，同频共振，同甘共苦。

感恩团队。人生最大的幸运是工作中遇到了好的团队，在事业上如鱼得水、一帆风顺。好的团队，齐心协力；好的领导，慧眼识人。我幸运地加入邯郸银行这个光荣的大家庭、大团队，这一段时间的培训学习，让我深切地感受到了团队的温馨和热情，我将永远铭记，满怀感恩之心，乘风破浪、勇往直前投入到满腔热情的工作中，以努力的工作、优异的工作业绩回报这个光荣的团队。一起学习的日子是快乐的，一起奋斗的日子是难忘的。让我们一起成长、一起拼搏，学习新的业务知识，提升政治、业务素质和能力，携手走过，留下美好的回忆。

感恩遇见，且行且珍惜！感恩，生命中遇见的每个人。

（作者单位：邯郸银行石家庄建设北大街支行）

唯有协作　方能成就

杜星辰

前不久，邯郸银行保定分行在野三坡组织了一次为期两天的户外拓展团建活动，在大家的共同努力下，活动取得圆满成功。这次活动使我感受到，团队协作精神至关重要，我们贡献的是个人的力量，努力的目标是彰显团队的卓越。

在户外拓展团建活动中，设置了展示队伍风采环节，整个过程团队成员有分工、有协作，每个人各司其责，比如队长、队秘、旗手、队旗绘制人员、队歌改编人员等，既下达任务安排，也服从组织者的命令。“信任背摔”项目，使我认识到信任与被信任的关系，“摔”方与“接”方之间，需要沟通与鼓舞，更需要彼此间的信任；“高空挑战”项目，让我更加相信自己，八米的高度看似恐怖，摇晃的踏板和悬空的圆盘令人生畏，可是团体的荣誉感让每个人战胜了内心的恐惧，获取了挑战自我的勇气；“毕业墙”项目，让我认识到团结的力量，面对困难，不抛弃、不放弃，甘于奉献、勇于向前，最终的成功让人感动，也让人激情澎湃。

我想，工作中何尝不是如此，打造一支优秀的队伍，需要和谐默契的氛围，工作上默契、工作思路熟悉、不同部门岗位密切配合；同时，需要每个人服从指令，在各自的岗位上各司其职，充分发挥自己的才能，心往一处想、劲往一处使。在邯郸银行这个大集体中，我们虽然岗位不同，但肩负着的目标与责任相同，只有协作，才能成就。让我们倍加努力，团结一致，砥砺前行。

（作者单位：邯郸银行保定七一路支行）

邯郸银行建设合规企业员工心得体会选登

践行合规理念　建设合规银行

潘卉卉

建设合规银行既关系到个人职业生涯，更关系到企业高质量发展。

首先，合规需要全员参与。合规不仅仅是领导层的事情，每个员工都要对自己的工作负起责任。我们要时刻牢记合规的重要性，从根本上改变工作态度和方式，通过专题培训，提高员工的合规意识和能力，并将合规要求融入到员工日常工作中。

其次，合规需要加强信息安全保障。银行员工在处理客户业务的过程中，涉及大量的客户信息和交易数据。保护金融消费者的个人信息安全，防止信息泄露和其他安全风险，是建设合规银行的重要环节。我们要加强对信息系统和网络安全风险的识别和防控，完善安全管理制度和措施，做到信息安全与合规同步。

最后，合规需要注重金融创新与风险控制的平衡。金融创新是推动金融市场发展的重要力量，但未经合规考量和风险评估的创新可能会带来一定的风险和不良后果。我们要在推动金融创新的同时，严格履行合规要求，有效控制风险。合规与创新不是简单对立，而应形成有机统一。只有合规的创新才能更好地为客户提供服务，带来更大的业务发展空间。

建设合规银行是每个银行从业者的职责所在。我们要不断提高自己的合规能力，积极参与合规工作，努力推动银行业务的健康发展。

（作者单位：邯郸银行家和路支行）

心中有底线　手中有合规

游增璞

古有“以铜为镜，可以正衣冠；以古为镜，可以知兴替；以人为镜，可以明得失”。今有银行人，以银行合规案例为警示，可以知敬畏、守底线、促合规。

银行是一个充满诱惑且高风险的服务行业，从业者时时刻刻都在面临着道德、纪律和法规的考验，稍有不慎就会坠入违规违法的万丈深渊。因此，要树立心中有底线、手中有合规的意识。

千里之堤，毁于蚁穴。从最近学习的银行业典型案例中发现，任何重大风险事件的发生，往往都是员工日常活动中不规范的操作行为积累所导致，量变引起质变，最终走上违法犯罪的道路。我们要本着对工作负责、对自己负责、对同事负责的原则，主动合规、认真执行各项规章制度，严格按照操作流程执行，自觉做到言行一致，做事经得起推敲、经得起检验。倘若人人都能绷紧合规之弦，那么，实现全面合规管理，则水到渠成。

知行合一，干在实处。“纸上得来终觉浅，得知此事要躬行。”从入行时开展的“三铁”教育到合规银行建设，时刻告诉我们，作为银行从业人员要把好合规的关口，紧绷合规之弦，筑牢思想之堤，把合规意识根植于心、固化于行，将合规经营意识渗透到每个员工的心中，贯穿于每笔业务、每个岗位的操作环节中，真正实现操作零差错、服务零投诉、业务零违章。

“合规人人有责，合规人人担责”。合规不是一日之功，违规却可能是一念之差，守初心方能行稳致远，知敬畏方能守住底线。当前，邯郸银行正在向世界500强银行迈进，让我们秉承对合规的敬畏之心，践行优质服务之精髓，为邯郸银行高质量发展贡献自己的点滴力量。

（作者单位：邯郸银行机构金融部）

守好合规心　织牢合规网

高一村

“守住不发生系统性风险底线”，这是党的二十大对金融工作提出的重要要求，更应是作为一名银行人深植于心的原则。

用权当如履薄冰，不慎乃秧。作为银行员工，自身的岗位职责和相关法律责任决定了守好合规心的必要性。邯郸银行教育引导员工主动树立合规理念，守住原则底线，这既是合规工作的本源，也是扎实开展各项合规工作的基石。多年来，在邯郸银行党委的正确领导下，人民路支行认真落实总行关于合规企业创建工作要求，支行班子成员始终将合规工作列为重点，设立案防合规文化建设小组，各科室负责人对其所在条线负责，压实案防责任，强化制度执行力，加强员工思想政治教育工作，坚持“硬约束，零容忍”，在制度规章上严格管控，从源头遏制违规行为。支行长期坚持“业务发展到哪里，合规工作就落在哪里”，将员工合规思想建设工作贯穿于经营管理的全过程，强化合规意识，严守工作规范，防范金融风险，以思想带行动，推动各项工作平衡发展。

设绳墨而取曲直，立规矩以为方圆。我们每名员工助力邯郸银行高质量发展并下好“全行一盘棋”，首先需要建立健全合规管理框架，织牢合规网，这是防范风险的必要前提，也是稳健发展的根本保证。人民路支行通过多种形式将合规工作抓实做细，一是加强基础管理，建立健全案防制度，严格落实和完善相关制度流程，提升管理水平，打造风清气正案防合规文化；二是强化员工思想政治教育，定期组织员工学习相关文件，通过晨会夕会、培训、座谈、撰写心得体会等方式开展合规教育，提升员工合规思想认识，强化合规制度建设，提升合规专业素质；三是加大案防风险排查力度，结合每季度风险排查工作，采取自查互查、电话调查、廉政家访等方式，对员工行为进行排查；四是在日常工作中细致入微，防范各项业务操作风险和声誉风险，务求各项工作合规合法；五是把合规案防工作宣传教育列为重点工作之一，支行公众教育区放置合规相关宣传海报及折页，各类规章制度置于醒目位置公示上墙，虚心接受群众监督，为合规企业创建工作夯实基础。

合规企业创建工作任重道远，让我们守好一颗合规心，织牢织密合规网，筑牢银行稳健运营的基石。

（作者单位：邯郸银行人民路支行）

关于养老领域非法集资的风险提示

近期，一些机构和企业打着“养老服务”“健康养老”等名义，以“高利息、高回报”为诱饵实施非法集资活动吸收老年人资金，给老年人造成严重财产损失和精神伤害，存在重大风险隐患。

一、养老领域的非法集资表现形式

1.*以提供“养老服务”为名非法集资*。一些机构明显超过床位供给能力承诺服务，以办理“贵宾卡”“会员卡”“预付卡”、预交“养老服务费用”等名义，以向会员收取高额会员费、保证金或者为会员卡充值等形式非法集资。

2.*以投资“养老项目”为名非法集资*。一些机构或企业打着投资、加盟、入股养生养老基地，以销售虚构的养老公寓或者以长期出租养老床位、销售养老公寓使用权等名义，通过返本销售、售后返租、约定回购、承诺高额利息、“私募基金”等形式非法集资。

3.*以销售“老年产品”为名非法集资*。一些企业不具有销售商品的真实内容或者不以销售商品为主要目的，采取商品回购、寄存代售、消费返利、免费体检、免费旅游、赠送礼品、会议营销、养生讲座、专家义诊等方式欺骗、诱导老年群体，实施非法集资的行为。

4.*以宣称“以房养老”为名非法集资*。一些企业以非法占有为目的，打着“以房养老”的旗号，通过召开推介会、社区宣传等方式，诱使老年人签订“借贷”或者变相“借贷”“抵押”“担保”等相关协议，抵押房屋以获得出借资金，再将资金购买其“理财产品”并承诺给付高额利息等进行非法集资。

二、风险提示

1.*高额利息无法兑现*。机构或企业承诺的高额利息主要来源于老年人缴纳的费用，属于拆东墙补西墙。多数企业不存在与其承诺回报相匹配的正当服务实体和收益，资金运转难以持续维系，高额利息仅为欺诈噱头，一旦资金链断裂，高额利息无法兑付，本金也难以追回。

2.*资金安全无法保障*。机构或企业超出可持续盈利水平承诺还本付息，以高额利息为诱饵骗取老年人钱财。大量来自社会公众的资金难以得到有效监管，由发起机构控制，存在转移资金、卷款跑路的风险。

3.*养老需求无法满足*。机构或企业以欺诈、诱骗的方式，骗取老年人信任，向老年人承诺高端养老服务或者销售养老产品，往往无法达到预期效果，老年人的养老需求无法得到有效满足。

按照《防范和处置非法集资条例》等有关规定，对非法集资人、非法集资协助人将严肃追究法律责任，参与非法集资风险自担。请广大老年人和家属提高警惕，增强风险防范意识和识别能力，自觉远离非法集资，防止利益受损。如发现涉嫌违法犯罪线索，可积极向有关部门举报。

（来源：国家金融监督管理总局微信公众号）

消保专栏

邯郸大剧院8月份演出信息

一、亲子音乐舞台剧《敦煌奇妙夜》：8月5-6日（周六、日）19:30

二、小猪佩奇中文版舞台剧《快乐露营记》：8月11日（周五）19:30

三、圆谷正版授权奥特曼系列舞台剧《奥特传奇之希望之光》：8月19日（周六）15:00、19:30

四、话剧《日出》：8月25日（周五）19:30

五、【合作演出】哈利波特——奇幻电影主题视听音乐会：8月27日（周日）19:30

发放范围：各分支子行，总行各部门，武安村镇银行　印刷数量：5000份　印刷单位：邯郸日报社印刷厂