

聚焦抗疫·“疫”线故事

一条热线“暖”了一座城

在桂林刚刚结束的这轮疫情期间，我市不少城区、街道、社区开通了民生热线。一条电话线，一头连着疫情一线，一头连着民生需求。在疫情和连绵冬雨笼罩下的桂林，此起彼伏的“您好，请问我能帮您什么”，成为了这个城市中最动人的声音。

□本报记者韦莎妮娜 通讯员王亚东

“志愿服务解忧岗”的确为民解忧

“叮铃铃……”电话铃声响起，退休党员田青迅速接起。“喂，您好，这里是志愿服务解忧岗，请说出您的需求。”

这已经是田青在一天内接到的第101通电话。这位党龄20年的“老基层人”，从11月21日开始一直坚守在施家园社区办公室。在不到1平方米的角落里，桌子上有一部电话、一个本子、一支笔、一块“志愿服务解忧岗”的牌子。每天从早8点到晚8点的12个小时内，田青他们就守在这张临时办公桌前，不断接听电话、记录居民诉求、对接相关单位为大家解决问题。

施家园社区有居民3358户7000人，是一个典型的城乡混合型小区，其中以老年居民居多。疫情发生后，出于防疫要求，一方面要减少人员流动，一方面又要保障民生，需要及时畅通居民反映各类生活需求的渠道，于是老党员田青就提议在社区设立一个岗亭，开通一条热线串起防疫和民生。

田青的提议很快得到了响应。施家园“志愿服务解忧岗”诞生了，包括田青在内的4位党员志愿者轮番上岗，化身“话务员”“传声筒”“解忧者”，一周内共计接到群众诉求600余条。

田青展示了记得密密麻麻的群众诉求本。有一户居民，家里的天然气不巧用完了，想做饭、想用热水成了难题。这户居民试着拨通了“解忧岗”热线。听了这位居民焦急的叙述后，田青先轻声细语地安慰了他，随后迅速通过各种途径联系上了新奥

燃气公司施家园片区的负责人，请求第一时间给该住户充上天然气。为了节约时间，田青还自掏腰包先行为该住户垫付了燃气费。“‘解忧岗’的确是为民解忧啊！”热水哗哗地从水龙头流出来，暖流也流进了居民心里。

在社区里，不少有基础病的老年居民不便下楼，但又要保持用药，怎么办呢？“志愿服务解忧岗”的党员志愿者们逐一梳理需要用药的住户及药品名称，并且与一家药店达成合作，由药店按照清单提供药品，再由志愿者分发到住户手上。“到目前为止，我们没有错过一种药品，也没有耽误大家用药。”田青欣慰地说。

温暖的“回家路”

“瞬间动容——有的车，也许是这个世界上最普通的车，却显得尊贵，充满温情。有的人，也许是这个世界上最平凡的人，却显得高大，充满担当……”11月27日晚，在抗疫一线忙碌了一天的象山区平山街道将军桥社区党员干部唐文斌，充满感情地写下了这段话。

让唐文斌发出感慨的，是将军桥社区“疫时帮”热线骨干、党员张羽。疫情发生后，将军桥社区迅速开通了“疫时帮”热线，专为居民解决各类烦恼。日前，热线值班员张羽接到了一个特殊的求助电话：祖孙三人解除隔离需从隔离酒店接回家，而孩子的母亲在抗疫一线忙碌，孩子的父亲又出差在外。获悉这一情况后，张羽立即向社区报备，提出自己开私家车去接人。“唯一担心的就是我的车可能不够舒适。”经过50分钟的车程，他把3位求助者顺利送回了家。隔着口罩，张羽也能感受到祖孙三人脸上的笑容。

让疫情防控既有力度又有温度

如何让疫情防控工作既有力度，又有温度，我市遍地开花的疫情民生热线给出了最好的解题思路。

记者从多个城区了解到，刚结束的这轮疫情期间，七星、象山、叠彩、秀峰均从政府层面到街道、社区开设了疫情时期民生热线。其中，七星区所辖各街道、朝阳乡、华侨旅游经济区内均开设了24小时群众服务热线。各社区、村委也陆续设立起“志愿服务解忧岗”，帮助居民解决特殊时期的实际困难和问题。

从11月23日早上7点开始，叠彩区20条24小时群众服务热线开通，40名志愿者两班倒集中接听群众来电，为他们解决困难。几天时间接听电话近600通，收转群众的物资供应、看病就医、转码咨询等诉求近500条。

秀峰区相关负责人介绍说，该区也于11月25日开通了30余条抗疫服务热线，并组织众多志愿者到各社区提供上门服务，针对疫情时期市民呼声较高的物资、就医需求尽全力予以保障，并且通过社区打通送药、送物资的“最后一米”。

在象山区，从11月23日起，十余位优秀教师就地转化为接线员，参与24小时疫情热线电话接听工作。她们发挥教师循循善诱的特长，通过热线开展安抚疏导、解答疫情政策，为居民解开“心里千千结”。

“虽然我不一定认识电话那头的你，但我们一定会竭尽全力伸出援手。感谢你的信任，我们也不会辜负你的信任！”田青说，她的声音已经沙哑。



▲晚上11点，临桂区环湖社区内，工作人员在认真记录来电居民的相关诉求。 记者蒋璇 摄



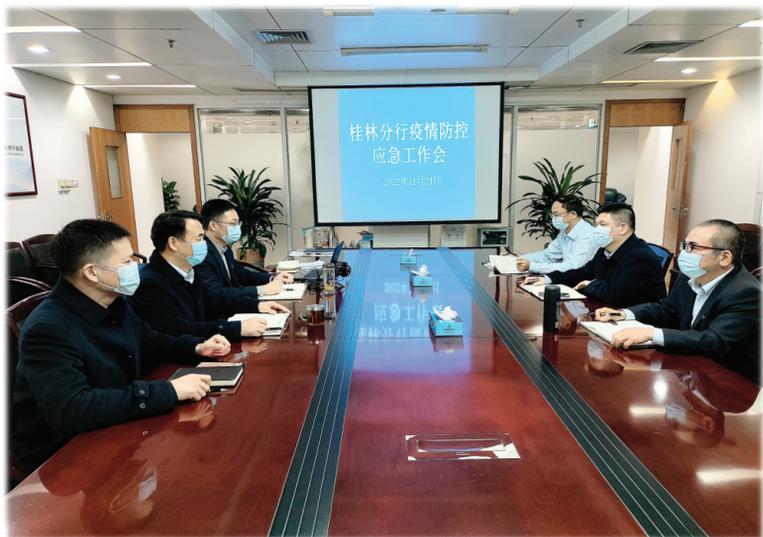
▲七星区施家园社区内，退休党员田青正在“志愿服务解忧岗”值班。 记者苏展 摄

金融抗疫并肩行 同心协力克时艰

——建设银行桂林分行助力桂林打赢疫情防控阻击战歼灭战纪实

□本报记者徐莹波 通讯员文香兰

11月中旬，新冠肺炎疫情突如其来。中国建设银行桂林分行（以下简称“建行桂林分行”）按照“疫情要防住、经济要稳住、发展要安全”的重要要求，围绕市疫情防控指挥部有关决策部署，快速反应、积极行动，坚决履行国有大行的使命责任，在做好疫情防控的基础上，做实金融服务保障，以建行力量共克时艰，书写抗疫担当。



▲建设银行桂林分行党委第一时间召开疫情防控领导小组会议。



▲建行临桂支行组建疫情防控志愿服务队伍。

闻令而动 统筹部署不松动

抗击疫情刻不容缓。疫情就是命令，防控就是责任。

面对疫情防控的复杂性和艰巨性，建行桂林分行党委第一时间召开疫情防控领导小组会议，科学部署疫情防控工作。会议要求，一是各条线各司其职协同做好疫情防控与金融服务各项工作；中后台部门关键岗位24小时值守办公室，确保全行运行不中断，做好疫情防控后勤保障工作，全力确保全行员工“零确诊、零感染”；各业务部门根据业务发展需要做好工作衔接和值班人员安排。二是全行员工要严格落实市疫情防控指挥部决策要求，全行党员干部要以高度的政治责任感和强烈的大局意识，积极投身到我市疫情防控工作中。三是成立业务连续性应急小组，开通应急通道，对急需办理的业务协调到岗员工进行办理，同时在

桂林主流媒体刊登关于疫情期间建行桂林分行业务办理紧急联系方式的公告，确保疫情期间服务不断档。

共克时艰 金融服务不打烊

在做好疫情防控的前提下，建行桂林分行层层压实责任，切实保障疫情期间各项金融服务工作“不打烊”。从11月15日至30日，尽管建行桂林分行辖内六城区支行员工均面临困难，但各项金融服务工作仍然有序推进。

一是通过手机银行、微信银行、网上银行等线上金融服务渠道，保障向客户在疫情期间履行提供基础金融服务。

二是积极整合线上资源，客户经理通过云工作室、企业微信及微信群为客户答疑解惑，共为近100个客户群约9000名客户提供在线服务。同时，努力克服各种困难，市区16个

支行共处理财政业务1760笔，金额2.8亿元；代发工资45笔，金额合计5624万元。

三是开辟审批绿色通道，积极支持疫情防控相关的卫生防疫、医药产品制造及采购、公共卫生基础设施建设等项目。自11月8日以来，完成4亿元疫情防控支持贷款授信业务；为桂林某医疗器械有限公司发放2000万元贷款；累计完成12个项目合计金额25.5亿元的授信申报，累计投放贷款1.9亿元。

四是主动开展受困企业摸底排查，为贷款客户按期续作贷款，对还款困难的企业、个体工商户进行贷款延期，全力保障企业正常运转。截至目前，办理延期还款、无还本续贷等贷款金额5870万元；同时，为258名受疫情影响的私人客户送上抗疫“爱心包”物资，为受疫情影响严重的490户个人及企业客户提供优质服务。

守望相助 志愿服务不停歇

“我是党员，我先上！”“我要参加一线防疫工作，奉献自己的力量！”面对疫情，建行桂林分行员工积极响应市委、市政府有关疫情防控工作部署，踊跃报名加入到社区志愿服务队伍中，义无反顾地冲在防疫最前线。

建行临桂支行集结党员、团员及青年员工，迅速组建了一支20余人的疫情防控志愿服务队伍，积极协助社区开展疫情防控工作。据统计，自11月23日以来，志愿服务队伍实行每天8小时轮班制，累计服务群众600余人次，积极协助医护人员维持核酸检测秩序，帮助出行不便的群众转送衣物等。

建行桂林永福支行组建疫情防控青年突击队，自11月18日以来，一方面在永福县汽车站开展疫情防控志愿服务；另一方

面，积极配合相关社区开展核酸采样工作、维持现场秩序、引导扫码登记、进行防疫宣传、上门劝导居民进行核酸采样等。

“您好，请您扫码登记，出示健康码、行程码和核酸码。”“您好，请您戴好口罩，注意安全防护。”一句句问候从心而出，一根根采样拭子的发出，从清晨到日落，从深夜再到凌晨，在寒风里、在冬雨中，志愿者们用沙哑的声音，说着温暖动听的话。他们用奉献、勇敢、辛勤，擦亮了桂林建行人的鲜艳底色，以实际行动诠释国有大行的责任与担当。

疫散终有时，履责无有终。建行桂林分行将坚持以行动践行担当，坚守金融使命，战大疫、迎大考，凝心聚力战疫情，全力以赴确保疫情防控期间金融服务不断档、不掉线，为我市打赢疫情防控阻击战歼灭战、维持金融稳定和打造世界级旅游城市贡献力量！

（图片由建行桂林分行提供）