

# “俺只是做了应该做的” ——记南黎街道曙光社区工作人员刘敏

■ 记者 部军勇 通讯员 曹菊菊

“孩子，妈妈要上班去了，听奶奶的话，乖乖在家啊。”南黎街道曙光社区工作人员刘敏每次跟孩子道别时，心里都是酸酸的。

她已经记不清有多少次没有跟孩子亲热了：“我经常在外面跑来跑去地忙活，接触人多，光想着预防病毒，不敢跟家人亲密接触。就是吃饭，也都是自己盛一点饭菜到一边吃去。”

疫情就是命令。在社区疫情防控最忙的时候，刘敏经常早起，匆忙洗漱、吃完饭之后，七点多就赶到社区上班。作为社区工作人员，刘敏从大年初二就跟其他社区工作人员一起，直接下到了小区。

“您好，打扰您了。我是社区工作人员，来登记人员信息……谢谢您的配合。”1月26日，刘敏根据社区的工作安排，包了楼栋，进行认真细致的人员摸排。

一层一层，一户一户，逐一

登记摸排，刘敏还真觉着有点累：“摸排必须做到无遗漏，一共查了三遍，累是累了点，可这又算什么呢，没有什么比疫情防控更重要的了。”

“现在信息畅通，大多数人都意识到了疫情的严重性，都很自觉地听从安排，做好个人防护，但也有个别别人不当回事。”刘敏在小区值守时，遇到一位不大配合工作的老人。

2月6日上午，老人骑着三轮车进出小区三四次，问他干嘛去，每次老人都说是买菜。

刘敏好言劝道：“老人家，还是少出来得好，减少感染……”

老人一听，来脾气了，咋咋呼呼地下了三轮车，作势要打人。旁边的人一看不对劲，赶紧上前把老人劝开了。

受了委屈的刘敏也没跟老人计较：“遇到这样的，就多做些宣传引导工作。”

在疫情防控期间，最让刘敏记住的是小区里的残疾人丁大叔。“疫情防控管得严，腿部残疾的丁大叔，行动不便，更方便出门购物了。”

在疫情防控这个特殊时期，“舍小家，为大家”这个道理，刘敏是懂得的。她也真是这么做的，但心里总有万般对家人的不舍、愧疚。

疫情不终结，防控不终止，刘敏就这样一天一天地忙碌着。对于记者的采访，刘敏有点不好意思：“作为社区普通的工作人员，俺只是做了应该做的，其他的同事也都很忙，做得比俺还多。”她真心地希望，疫情早点过去，大家都平安无事。

# 战“疫”路上的奔跑者 ——淮北邮政公司揽投员陶立华 坚守岗位二三事

■ 记者 齐新亚

“不好意思，麻烦你稍等下，我这有一个紧急政务快递要送。”3月5日下午，记者在市行政中心见到陶立华，正在忙碌的他匆匆与记者道别，就慌忙跑进市行政中心一楼大厅。

陶立华是中国邮政集团公司淮北分公司的一名揽投员，每天奔波在相城道路上，及时将政务快递送达市行政中心。“疫情期间我都是跑着去送快递的，能够第一时间把政务快递送到，我觉得就是在为疫情防控作贡献，就是践行人民邮政为人民的服务初心。”陶立华说。

陶立华1993年进入邮政工作，最初一直在为政府部门送党报党刊，后被调整到新的岗位，担任淮北邮政公司南区营业部，负责收发政务部门快递业务。二十多年来，他爱岗敬业、勤勤恳恳，先后荣获安徽省揽投之星、市邮政公司优秀员工等荣誉称号。

疫情防控阻击战打响后，陶立华每天6点多就要从家出门，很晚才能回家。因为小区封闭管理，每天上下班都要登记，时间久了，小区的党员志愿者也都认识这位早出晚归的邮政人。“陶师傅，这30多天，怎么就没见你休息过，你是一直‘霸占’咱们小区人员出入登记表上的‘第一名’啊！”小区值守的党员志愿者幽默地对陶立华说道。

一天晚上8点多，陶立华刚到家，妻子为其准备的饭菜还没端上餐桌，手机铃声就急速响起。“陶师傅，有个急件要寄出去，麻烦你再来一趟市行政中心吧！”来不及

向妻子说声抱歉的陶立华立刻戴上口罩走出家门。

“国家有难，作为‘国家队’的邮政人，我们必须要站出来冲在一线。”陶立华一边干活一边说，因为是非常时期，很多小区都采取封闭式管理，不少市民家的生活必需品都通过网购来完成，这无疑使投递量激增。为了缓解同事的投递压力，再保证做好政务快递揽投工作，他主动申请参与普通快递的投递工作。“现在的快递很多都是客户急需的防疫物资，甚至还有中小学生的新学期教材，能够第一时间送到客户手中，这也体现我们邮政人为民服务的初心。”

特殊期间，陶立华严格按照公司要求，每天上岗都要测量体温，带好口罩和手套。车辆每天消毒两次，快递进出各消毒一次。“遇到上面注明是文件的快递，在消毒时，我都会特别小心，生怕弄湿了文件，耽误了大事。”陶立华说。

奔波在外，自然无暇顾及家里。“70多岁的父亲，身体一直不好，儿子今年高三，在升学的关键时期，我每天早出晚归，照顾父亲和儿子的担子都落在了妻子身上。”谈及家人，陶立华愧疚地表示。“妻子最近辛苦了，等疫情结束后，好好陪陪她。”

疫情冰冷，但人情温暖。“前两天，有个客户看到我的口罩脏了，拿出一个口罩递给我，并说，‘疫情严重，你们很辛苦，注意保护好自己。’”每当想起客户的暖心之举，陶立华都备受感动。

“作为快递员，能在疫情期间出一份力，尽快战胜疫情，即使辛苦，我也觉得很值。”陶立华无悔地说道。



张钰(右)在防控卡点执勤。 ■ 摄影 通讯员 孙楠楠

“妈，我得积极完成组织交给我的工作，您们在家要减少外出，注意保重身体。”“儿子，你要把好关，站好岗，也要注意身体，我们等你回来。”这是濉溪县五沟镇北湖南村党总支书记张钰在疫情防控期间抽空回家看望母亲时，母子二人在隔离屏障边的对话。尽管对话很简单，却包含了一对母子之间浓浓的深情。

张钰是五沟镇财政所所长，2019年5月下派到北湖南村任村党总支书记。作为基层干部，他认真履行自己的职责，积极发挥带头人的作用。

1月24日，大年三十，张钰在村部站好最后一班岗后，赶回家和家人团圆。第二天，张钰接到疫情防控紧急会议的通知后，尽管心里有万分不舍，但作为一名党员和基层工作者，他必须赶到一线。“因为工作原

因和家人聚少离多，本想趁着春节假期好好陪陪家人，没想到就在家待了十几个小时。”张钰愧疚地说。

疫情就是命令，防控就是责任。面对严峻复杂的疫情防控形势，张钰迅速进入了工作状态，第一时间组织召开北湖

南村疫情防控工作紧急会议。贯彻落实镇疫情防控工作领导小组会议精神，安排部署疫情防控工作，并积极发动党员群

众成立志愿者服务队。

北湖南村共有9个自然庄，村民5199人。春节期间，人员流动性大，疫情防控形势不容乐观。为尽快摸清返乡人员人数和身体健康状况，张钰带领村“两委”人员和志愿者对外来人口、返乡人员进行地毯式排查，共排查出外地返淮人员42人，其中从湖北返淮人员9人，密切接触者10人，“四同”人员213人。

针对摸排出的湖北返淮人员，建立重点地区返乡人员档案，全面掌握密切接触人员和活动轨迹，严格执行居家隔离观察14天的要求，每天测量体温，及时跟进了解身体健康状况，一旦发现异常，立即上报，严防疫情扩散蔓延。

疫情防控阻击战既是一场没有硝烟的战场，也是检验党员干部初心使命的考场。在防疫的关键时期，张钰以责任筑好防疫第一道防线，做好疫情防控的“守门人”。

## 淮北银保监分局 致力打造全省金融消费者权益保护工作示范区



为进一步贯彻以人民为中心的发展思想，切实维护金融消费者合法权益，淮北银保监分局多措并举，致力打造全省金融消费者权益保护工作示范区，增强人民群众获得感和幸福感。

建章立制，加强制度保障。淮北银保监分局先后制定了《淮北市银行保险业消费者权益保护工作方案》《关于做好疫情防控期间金融消费者权益保护工作的通知》等相关制度文件，通过打造银行保险消费者权益保护行业示范平台，夯实银行保险机构消费者权益保护工作主体责任，督促银行保险机构按照依法合规、便捷高效、标本兼治、多元化解的原则维护消费者合法权益。

改造升级，建立消保专区。淮北银保监分局在全省率先成立了银行保险业消费者权益保护中心，自该中心成立以来，先后进行了两次改造升级，设立了宣传教育区、接待受理区、调解室等区域。经市司法局批准，邀请人大代表、政协委员、律师以及银行保险机构工作人员组成“淮北市银行业人民调解委员会”，完善了银行保险消费者纠纷多元化解机制，形成了专门场地、专业人员和专用平台“三专”的运行模式。

宣传引导，提升金融素养。淮北银保监分局联合市银行业、保险业协会以“以金融消费者为中心助力疫情防控”为主题，共同组织2020年全市银行保险业“3.15”消费者权益保护教育宣传活动。各银行保险机构积极发挥互联网线上媒体渠道作用，通过本单位官方网站、微博、微信公众号、网点电子屏幕等载体投放电子海报以及相关的宣传音频、视频和图

片资料，重点教育引导宣传疫情防控期间基本服务保障措施、金融政策、个人账户资金安全、“以案说险”等内容，增强群众对金融政策的了解，提升自身金融素养和保护意识。

高效处理，回应群众急切。淮北银保监分局坚守“热情接待、规范受理、依法处理、便捷高效”的工作原则，在规定时限内，认真办理每一件银行保险业消费者投诉。在做好现场投诉咨询接待工作的同时，开通“淮北市银行保险站、微博、微信公众号”微信公众号在线投诉咨询功能，金融消费者可以在线咨询、查询办理答复

进度，极大地提升了金融消费维权便捷性和实效性。2019年，累计受理群众各类投诉咨询351件，已办结345件，办结率98.29%。

强化监管，维护合法权益。淮北银保监分局在全辖组织开展了银行保险机构侵害消费者权益乱象整治工作，针对发现的侵害消费者权益违规问题，责成机构内部问责处理人员313人次。针对银行机构ETC展业过程中侵害消费者知情权和自主选择权的行为，及时下发了风险提示函，督促银行机构依法合规展业，切实保护金融消费者知情权、自主选

择权等合法权益。

下一步，淮北银保监分局将按照《银行业保险业消费投诉处理管理办法》要求，进一步夯实银行保险机构主体责任，履行监管职责，持续深入推进侵害消费

者权益乱象整治工作，督促银行保险机构依法合规展业，继续保持严厉问责态势，加大处罚力度，切实维护广大金融消费者合法权益，打造全省一流的消费者权益保护工作示范区。

## 金融消费者八项权利

2015年11月13日，国务院办公厅发布了《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》，明确了金融机构消费者权益保护工作的行为规范，要求金融机构充分尊重并自觉保障金融消费者的财产权、知情权、自主选择权、公平交易权、受教育权、信息安全权等基本权利，依法、合规开展经营活动，这是首次从国家层面对金融消费者权益保护进行具体规定，强调保障金融消费者的八项权利。

**一、保障金融消费者财产安全权**

金融机构应当依法保障金融消费者在购买金融产品和接受金融服务过程中的财产安全。金融机构应当审慎经营，采取严格的内控措施和科学的技术监控手段，严格区分机构自身资产与客户资产，不得挪用、占用客户资金。

**二、保障金融消费者知情权**

金融机构应当以通俗易懂的语言，及时、真实、准确、全面地向金融消费者披露可能影响其决策的信息，充分提示风险，不得发布夸大产品收益、掩饰产品风险等欺诈信息，不得作虚假或引人误解的宣传。

**三、保障金融消费者自主选择权**

金融机构应当在法律法规和监管规定允许范围内，充分尊重金融消费者的意愿。由消费者自主选择、自行决定是否购买金融产品或接受金融服务，不得强买强卖，不得违背金融消费者意愿搭售产品和服务，不得附加其他不合理条件，不得采用引人误解的手段诱使金融

消费者购买其他产品。

**四、保障金融消费者公平交易权**

金融机构不得设置违反公平原则的交易条件，在格式合同中不得加重金融消费者责任、限制或者排除金融消费者的合法权利，不得限制金融消费者寻求法律救济途径，不得减轻、免除本机构损害金融消费者合法权益应当承担的民事责任。

**五、保障金融消费者依法求偿权**

金融机构应当切实履行金融消费者投诉处理主体责任，在机构内部建立多层次投诉处理机制，完善投诉处理程序，建立投诉办理情况查询系统，提高金融消费者投诉处理质量和效率，接受社会监督。

**六、保障金融消费者受教育权**

金融机构应当进一步强化金融消费者教育，积极组织或参与金融知识普及活动，开展广泛、持续的日常性金融消费者教育，帮助金融消费者提高对金融产品和服务的认知能力和自我保护能力，提升金融消费者金融素养和诚实守信意识。

**七、保障金融消费者受尊重权**

金融机构应当尊重金融消费者的人格尊严和民族风俗习惯，不得因金融消费者性别、年龄、种族、民族和国籍等不同进行歧视性差别对待。

**八、保障金融消费者信息安全权**

金融机构应当采取有效措施加强对第三方合作机构的管理，明确双方权利义务关系，严格防控金融消费者信息泄露风险，保障金融消费者信息安全。