# “我为群众办实事”案例

来源：网络 作者：清香如梦 更新时间：2024-12-06

*“我为群众办实事”案例渠道与运营管理部：以共享理念服务人民 用开放资源温暖群众群众的“操心事”，就是我们的“心头事”;民之所需，就是服务之所向。秉持“开放、共享、利他、普惠”的新金融理念，党史学习教育开展以来，按照总行党委要求，渠道与运营管...*

**“我为群众办实事”案例**

渠道与运营管理部：

以共享理念服务人民 用开放资源温暖群众群众的“操心事”，就是我们的“心头事”;民之所需，就是服务之所向。秉持“开放、共享、利他、普惠”的新金融理念，党史学习教育开展以来，按照总行党委要求，渠道与运营管理部将“劳动者港湾”建设与“我为群众办实事” 实践活动相结合，高质量推进、高标准建设，持续优化网点便民服务设施，切实为各地群众“办实事、解难题、送温暖”。

聚焦民生需求，切实解决户外劳动者等社会公众实际困难。针对户外劳动者普遍存在的喝水难、如厕难、充电难等难题，渠道与运营管理部面向环卫工人、出租车司机、快递与外卖员等群体开展广泛调研，梳理出银行网点可为社会大众提供的高频服务资源，并结合银行网点服务国家标准和行业标准，制定“劳动者港湾”服务资源配置标准和服务标准，对网点的惠民设施进行升级完善，统一提供饮水机、休息桌椅、手机充电器等基础服务设施，有条件的网点开放卫生间、母婴室，以及方言服务、知识宣传等多项服务。

重视民生体验，充分发挥金融科技优势开拓线上服务。依托金融科技优势，开发“劳动者港湾”APP

线上服务平台，实现“一键查询附近港湾”“一键查询附近资源”“周边港湾导航”等功能;同时主动对接引入第三方平台便民服务功能，为“劳动者港湾”APP用户提供本地化特色的政务信息查询、在线培训课程点播、公益互助项目参与等多种类型的生活服务便捷入口。截至目前，“劳动者港湾”APP已推动政务、教育、公益、便民等类型共计50项第三方惠民服务平台对接工作。

汇聚民生力量，大力拓展“劳动者港湾+”服务功能。“劳动者港湾”在提供休息、饮水、热饭等惠民服务的基础上， 结合网点实际情况，逐步向差异化特色化服务转变，发挥“爱心桥”和“连心扣”的作用，打破行业壁垒，穿针引线组织党政机关、工会、企事业单位，共同投身公益服务事业，盘活民生一盘棋，打通服务群众的最后一公里。其中，“劳动者港湾+职工关爱”方面，与全国工会系统唯一的全国性公募基金会——中国职工发展基金会达成战略合作，正式启动“劳动者驿站(港湾)”公益行动，推出“爱心水”“温馨包”“善企捐”三个公益项目，助力“户外劳动者服务站点”建设;“劳动者港湾+法律援助”方面，广东省分行与中山市司法局合作在建设银行中山分行全辖网点“劳动者港湾”成立“法律援助工作站”，社会公众在港湾中即可享受普法宣传、法律援助及法律咨询等服务。

提升民生福祉，不断完善和延伸“劳动者港湾”文化。“劳动者港湾”的贴心服务并未拘泥于物理网点，更将其所承载的“便民文化、共享文化、社区文化”向全社会延伸，采用请进来与送上门相结合、金融与非金融相结合等方式开展各类公益活动，努力将“劳动者港湾”打造为链接社区、乡村，服务大众美好生活的综合载体。云南省分行与春城晚报共同开展“我为群众办实事——银发课堂”实践活动，网点员工和春城晚报的记者、编辑们为前来上课爷爷奶奶们讲解如何使用智能手机发红包、查养老金、看新闻、就医挂号、使用云南防疫码等实用功能;贵州省分行贵阳金阳支行结合清镇市红枫湖镇旅游资源优势将文旅元素融入“劳动者港湾”，为游客提供惠民服务并展示推广当地特色文化，探索银村共建新模式助力乡村振兴。

截至目前，全行开放1.41万个“劳动者港湾”，累计为 1.69亿户外劳动者等社会公众提供实用、便捷、贴心的非金融惠民服务，组织开展超过10万场“劳动者港湾”公益活动，“劳动者港湾”已成为建设银行乃至整个金融业标志性的公益服务品牌，相继获得全总和中央网信办“网聚职工正能量争做中国好网民”主题活动“同心圆”特等奖、中国银行业协会“最佳社会责任实践案例奖”、南方周末第十三届中国企业社会责任评选“年度责任案例奖”等9项殊荣。全国人大常委会副委员长、中华全国总工会主席王东明同志两次到我行“劳动者港湾”调研，表示要在各行业大力推广“劳动者港湾”。2024年6月2日，央视《焦点访谈》“你守护城市 我守护你”专题节目中，报道并肯定了建行开放“劳动者港湾”，关爱服务户外劳动者的相关事迹，引发社会热烈反响。

数据管理部：

网点全息画像——数字力助力网点赋能减负

数据在网点经营管理中扮演愈加重要的角色，提升网点数字力水平，赋能网点差异化经营、精细化管理和经营效能提升，是建行迎接市场竞争、抓住市场机遇的重要基石。数据管理部聚焦基层用数痛点，加大内外部数据综合应用探索，面向各级网点管理人员，创新推出公共数据产品——“网点全息画像”，支持各级管理者了解网点经营全貌，实现对网点选址、内部运营、分类分级、业务诊断、精准营销、生态圈建设、内外部资源禀赋的一体化支持。

“网点全息画像”整合全行经营管理数据基础，打造四大功能模块的画像体系。“网点综合竞争力评价”，围绕我行网点综合竞争力提升方案总体部署，提供网点竞争力水平在建行系统内和同业间的测算评价;“网点体检单”，利用数据算法，构建效能“诊断”模型，对网点业务经营进行全面“体检”，形成“体检报告”，支持各级管理者了解网点经营全貌，准确定位网点发展瓶颈;“网点周边生态”，基于网点流量入口和生态场景建设，延伸网点周边3公里生活服务圈，依赖地理数据和地图技术，从网点周边客户、商圈、同业、楼盘、公共设施、人口热力、外部客群画像等方面实现在地图上的信息展示;“网点标签体系”，通过进一步整合提炼，最后每个网点都被贴上标签，形成网点客群特点、产品营销、网点服务、外部资源禀赋等多维度标签画像，支持各级网点管理者细分各种类型网点的经营特点，定位网点的主打客群和特色业务，相应进行策略调整和资源倾斜，实现网点经营措施“一点一策”、指标任务“一点一表”。

“网点全息画像”上线以来，月均查询量超过 100 万次，网点应用覆盖率达到100%，以数据流引领业务流，助力基层赋能减负。一是提高工作效率。通过单点入口，将断裂式、碎片化的分行数据应用模式优化为整合共享的企业级数据应用模式，解决跨系统数据分散查询问题。对用户来说，每日数据获取时间从30分钟缩短到3分钟;通过为各级管理者提供“一个机构一个报告”的智能决策功能，相比手工撰写报告的效率提升了一倍，减少95%手工操作。二是提升网点精细化管理水平。根据网点竞争力评价，2024年全行营业网点细分为3个类型6个等级，撤并222个低效网点，有效节约运营成本。三是支持网点差异化经营。根据网点标签，筛选适合网点发展的重点客群及特色业务，对网点所在区域和资源禀赋有效利用，让强者更强，形成与建行其他网点以及周边竞争对手网点的比较优势，最大化提升经营效能。

四是支持网点科学选址。通过与高德等科技公司合作，借助外部资源和行内数据，围绕“生态、场景和用户”，提升网点生态化建设和布局规划。

金融科技部：

建设“跨省通办支撑平台”为企业和群众提供方便快捷异地政务服务

2024年9月17日召开的国务院常务会议确定政务服务“跨省通办”举措，9月29日国务院办公厅印发《关于加快推进政务服务“跨省通办”的指导意见》(国办发〔2024〕35号)，要求依托全国一体化政务服务平台和各级政务服务机构，着力打通业务链条和数据共享堵点，推动更多政务服务事项“跨省通办”，切实解决企业和群众异地办事面临的“多地跑”、“折返跑”问题，为建设人民满意的服务型政府提供有力保障。同时，田国立董事长高度重视我行参与政务服务跨省通办的机会，指示要求：“要抓好此次机会，与国办对接，将我们三年来的一些成果和能力整体释放出来，为提升国家社会治理能力贡献力量”。

我行紧贴国家“跨省通办”政策导向，落实田国立董事长指示精神，基于智慧政务建设经验，充分发挥线下渠道优势，全面参与政务服务“跨省通办”建设。

金融科技部发挥信息技术优势，实施建设了“跨省通办支撑平台”，提供“跨省通办”业务、数据、技术支撑，为企业和群众提供方便快捷异地政务服务。平台包括线上服务专区、统一接件、业务调度、事项管理、用户中心、政务开放、政务后台管理、运营管理、数据共享等九个子系统，为同一事项“无差别受理、同标准办理”提供了支撑。

同时发挥我行线下渠道优势，深化智慧政务进网点，着力打造STM“跨省通办”专区，积极推动“跨省通办”政务服务在银行渠道的外延和下沉，实现区域间政务服务事项的网点跨省通办，将网点打造成“百姓身边的政务大厅”。

目前，由我行主建的西南五省“跨省通办”服务专区已正式上线，实现了通办事项“收、分、转、汇、查”，区域内线上服务自动分发、流转，线下异地代收代办，可支持重庆市、四川省、贵州省、云南省、西藏自治区五省398项全程网办事项办理，涉及民政、税务、交通等部门，涵盖医保、社保、住房公积金、企业设立、道路运输等高频服务事项。

在网点“跨省通办”专区建设方面，截至8月底，已实现37家一级分行网点STM办理通办事项全覆盖，可办理、预约、查询“跨省通办”事项735项，助力解决我国2.8亿“人户分离”人口的异地办事问题。近日，已退休在海南长期居住的赵大爷在建行网点通过自助设备成功办理了黑龙江省养老待遇领取资格认证。“不需要回老家，也不需要麻烦孩子们下载手机软件，我自己带着身份证去建行网点一会就办好了，真没想到!”赵大爷表示，自己家门口就有一个建行网点，没想到能跨省办政务，真是大大方便了百姓生活。

建行大学：

打造品牌学习项目 赋能基层网点员工建行大学扎实开展“我为群众办实事”实践活动，统筹推进员工培训主营业务，以员工为中心，立足实际，深入基层，聚焦解决网点员工的工作难题和学习痛点，持续将培训资源向一线倾斜，以优质的培训项目更加精准地对接基层所盼，着力服务网点员工成长成才。

党建引领，强化红色根基。一是坚持把学习XJP新时代中国特色社会主义思想摆在教育培训工作最突出位置，持续加强对网点员工的党史学习教育，将相关学习安排贯穿引领培训工作。二是创新形式，会同党委组织部建设“党史学习”线上专区，特色化开展党史专题学习。专区设置党史课程学习、党史知识答题等内容，以寓学于乐的形式教育引导全行员工重温光辉历史，感悟初心使命，汲取前进力量，全行累计学习23万人次。三是依托基层党建工作讲师团培养项目，遴选政治素质过硬、党建工作扎实、宣讲效果好的总行级党课讲师在全行开展直播授课。通过分享抓思想、带队伍、促发展的实践经验，切实提升各级党员领导干部对新时代党建工作的认识，找准抓党建、促发展的方法和路径，实现党建和业务的深度融合。直播累计观看41.6万人次，占据建行大学热门直播年榜榜首。

靶向赋能，打造品牌项目。建行大学把服务基层员工成长作为贯彻落实“我为群众办实事”实践活动的重要举措，定制化研发了“建证成长”网点客户经理能力提升学习项目和“网聚英才”网点负责人能力提升学习项目，通过精准定位、打造生态，帮助基层网点员工缓解工学矛盾、提升履岗能力。一是深入调研，明确培训需求。传统培训动辄轮训，关注规模，缺少岗位分级与用户分类，导致的结果是出现了培训与需求的错配，一方面是培训的供给无法满足员工需求，另一方面是真正有需求的员工无法获得培训机会。为此，建行大学坚持以员工为中心，把需求分析作为培训工作的起点，并贯穿项目全流程。在两个项目中，建行大学采取现场座谈、线上访谈、问卷调查等形式对相关群体分层分类深入开展调研，曾赴6家具有代表性的分行实地调研，倾听基层员工心声，并实现37家分行线上调研全覆盖，回收有效问卷3000余份。基于调研结果，建行大学研究确定了项目定位，将提升综合营销及客户服务能力，增强合规意识作为网点客户经理的培训重点;将党建与业务融合、网点综合业务拓展以及团队管理确定为网点负责人的培训重点，并设计了全套学习方案。二是内容为王，注重学习实效。网点员工处在最基层，业务指标多，工作压力大，工学矛盾突出，急需务实管用的培训项目。为此，“建证成长”学习项目聚焦“基于场景化痛点的问题解决”，集合行内业务专家和教学专家进行知识共创，按照“仗怎么打，兵怎么练”的思路，将工作场景搬到课堂，模拟真实“战场”，让学员在演练和互动中切实提升工作能力。“网聚英才”学习项目以“让最优秀的人培养更优秀的人”为主要思路，对全行“TOP100”绩优网点负责人进行经验萃取，把行内先进经验沉淀为知识，形成案例、提炼方法论，并在全行开展针对性推广，靶向赋能，快速提升网点负责人适岗能力与综合经营管理能力。三是科技赋能，打造学习生态。数字化学习具有可快速复制、满足差异化和碎片化学习的优势，针对网点员工群体庞大、涉及业务种类广泛、碎片化学习需求突出的特点，建行大学按照OMO模式(线上线下混合学习)，在大学网络平台建立“建证成长”和“网聚英才”学习专区。专区按照“预热推广—卷入学习—大咖直播—集中培训—训后持续学习”的逻辑，集合微课、案例、直播、资讯等学习资源，并全方位展现项目成果，有效衔接线下培训，打造“处处即学习、时时即学习”的全面学习新生态。截至2024年8月，“建证成长”线上专区总学习人次逾74万人次，“网聚英才”线上专区总学习人次逾53万人次。

服务员工只有进行时，没有完成时。建行大学深化“我为群众办实事”实践活动，持续推动学习项目的落地推广与优化升级，积极回应网点员工的学习需求，充分发挥建行大学发现人、关心人、激励人、培养人的重要作用，让广大员工感受到实实在在的获得感、荣誉感和自豪感。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！