

中企在阿联酋积极履行社会责任、助力当地发展

“为中阿务实合作注入更强动力”

本报记者 管克江



伊提哈德铁路二期A标项目去年完成通车测试。本报中东中心分社 纳达尔·达乌德摄

阿联酋是中国重要的全面战略伙伴。近年来,从承建铁路、光伏电站等基础设施到建设海水淡化厂、医院等民生项目,从开展绿色施工到参与海洋生态保护,从重视本地化员工培养到开展人文交流,在中阿企业积极履行社会责任,助力当地经济社会发展,为推动中阿高质量共建“一带一路”作出积极贡献。

建设基础设施——“项目团队是我们最宝贵的财富”

近日,由中国建筑集团有限公司旗下中建中东公司联合承建的阿联酋伊提哈德铁路二期A标项目收到履约证书,标志着中建中东公司成功完成了合同责任的全部内容。

伊提哈德铁路由阿联酋政府投资建设,长900多公里,连接7个酋长国,覆盖阿联酋主要工业中心、制造中心、物流中心、人口密集区和重要港口口岸。作为海湾铁路网络的重要组成部分,该铁路还将与沙特、阿曼等国铁路联通。多家中企参与了伊提哈德铁路的建设。其中二期A标项目东起阿联酋边境,西至阿布扎比酋长国工业港口城市鲁韦斯市,总长约140公里。项目2019年3月动工,2023年5月竣工移交。

该项目是中建集团在中东地区的第一个铁路项目。中建中东公司联合来自韩国、法国和意大利的合作伙伴,共同整合了各方在轨道施工、技术研发及资源管理方面的优势。凭借高质量履约和对地区经济发展的突出贡献,项目荣获监理公司雅各布斯颁发的2020年度“最佳健康和安全管理奖”,并连续两年获得英国安全委员会颁发的“国际安全卓越奖”以及项目管理协会(PMI)颁发的2022年度“项目卓越大奖”。迪拜王储哈姆丹曾到现场视察并称赞项目团队:“你们取得了令人惊叹的进展和实实在在的成效。”伊提哈德铁路公司首席执行官沙迪·马拉克表示:“项目团队是我们最宝贵的财富。没有你们的努力和担当,该项目无法在如此有限的时间内完成。感谢项目团队的付出,你们的努力会被看到!”

伊提哈德铁路是阿联酋加快经济多元化转型和海湾地区互联互通的战略项目。该铁路已于2022年开启货运,年运输能力为6000万吨,按计划将于2030年开启客运服务,初期每年可运送乘客600万人次。中建中东公司副总经理魏传海表示,公司在这一项目上的成功履约,证明了中国央企的实力和担当,为推动阿联酋经济发展贡献了力量。“公司将继续扎根阿联酋,为当地贡献更多精品工程,为中阿务实合作注入更强动力”。

保护生态环境——“体现出丰富的知识和专业技能”

“每天,我们都有人在海滩巡查。发现有海龟产卵的区域,就用方形铁栅保护起来。”不久前,在中企与阿联酋环保组织阿联酋海洋环境集团举行的保护海洋生态系统公益活动中,阿方志愿者玛利亚正在介绍杰贝阿里湿地保护区的海龟保护措施。

由中国电建所属山东电建三公司承建的阿联酋哈斯彦海水淡化项目毗邻杰贝阿里湿地保护区,建成后日产水量将超过80万立方米。在项目建设中,执行团队将绿色施工理念融入管理体系目标,最大限度减少对周边生态环境影响,实现生态环境高水平保护与生产经营高质量发展的良性互动。比如,勘测海底植物状态,对特殊植物进行移植;在海龟繁殖期避免在海岸线施工;等等。

中企还经常联合当地环保组织以及阿方合作企业,共同在项目所在地开展保护海洋生态系统公益行动,清理海滩上遗留的塑料废品等垃圾。阿联酋海洋环境集团主席阿里·苏韦迪对中企团队表示:“你们在保护环境过程中体现出丰富的知识和专业技能,为改善社区环境、提升当地环保意识作出了突出贡献。”

中国电建中东北非区域总部副总经理李军旗表示,保护海洋生态系统是义不容辞的责任,也是改善生态的重要举措。中企主动承担生态环境保护责任,与当地相关机构团结协作,“为共建美丽家园贡献力量”。

开展民间交流——“阿中应开展更多类似的交流对话”

不久前,中国驻阿联酋大使馆、驻迪拜总领馆与中国银行合作,邀请了一批优秀阿联酋青年前往中国参访。来自阿布扎比第一银行的玛利亚姆热爱摄影。在浙江安吉余村,她被眼前的绿水青山吸引,拍下了大量照片:“这里实在太美了,从中可以看到中国在绿色发展领域取得的巨大成就!希望有更多阿联酋朋友可以来领略中国的美丽山水。”

来自迪拜投资公司的阿齐尔在阿里巴巴的展示大厅体验了“自助寄快递”,从打包到投递不到1分钟。“中国的先进技术应用让人们生活越来越智能、越来越便捷,希望这些便民新技术也能引入阿联酋!”

在良渚博物院参观时,阿布扎比卢浮宫博物馆的工作人员阿卜杜拉对“刻鸟立高台符玉璧”印象深刻。他说:“这里的一些文化元素,在阿布扎比卢浮宫博物馆也能找到相似之处,充分说明不同文明是相通的。阿中应开展更多类似的交流对话。”

中国银行迪拜分行行长潘鑫源表示,青年交流对话是中阿友好合作的重要内容。阿联酋优秀青年参访回国后,把自身的所见所感分享给更多青年,将推动两国青年一代心意相通,助力中阿关系行稳致远。

阿联酋中国商会不久前首次发布《中资企业在阿联酋社会责任报告》,展示中企助力当地经济发展、践行环保理念、积极回馈社会的众多案例。阿联酋中国商会会长、中国石油中东公司总经理陈欣荣表示,中资企业在阿积极履行社会责任,展示了新时代中国企业的良好形象。

中国驻阿联酋大使张益明表示,今年是中阿建交40周年,中阿关系正处于历史最好时期。中资企业在阿积极履行社会责任,有利于中阿双方进一步增进互信、深化合作,是两国实现共同发展和可持续发展的生动体现,也为双边务实合作提供了范本。

(本报迪拜11月26日电)

我和中国的故事

我是来自日本和歌山县海南市的一个平凡的老人,今年已经81岁了。回忆起50年前的那次旅行,至今仍觉得像是做梦一般。

我喜欢中国,也喜欢中国文化。1972年9月,日中邦交正常化实现后不久,我的家乡就筹划组建和歌山县“日中友好青年之船”访华团,组织日本青年代表访问中国,我积极报名参加,并如愿以偿获得了前往中国的机会。

1974年,在时任和歌山县知事大桥正雄的带领下,由400余名日本各界青年组成的访华团开启了这趟友谊之旅。我有幸成为访华团第十六班第310号成员。三十出头的我满怀憧憬登上这艘友好之船,驶向中国这片充满魅力的土地。

直到今天我仍清楚地记得,当轮船缓缓驶入中国的港口时,现场洋溢着的热烈气氛,那一张张友善的笑脸至今仍深深地印在我心中。中国,向我张开了怀抱,让我能够近距离感受这里的文化气息。从那时起,我就希望日中两国能够像我名字中的“睦”字一样,永远睦邻友好。我也愿意用我的一生去谱写一曲动人心弦的日中友好之歌。

1984年,中国山东省与日本和歌山县缔结友好省县关系。这为两地架起了友谊的桥梁。在这期间,我也做了很多工作,结识了不少中国朋友,我们相互合作与帮助,共同留下了许多美好的回忆。

后来,我又多次前往中国,已经超过了100次。每次来到这里,我都会收获新的惊喜与感动。为了记录在中国的美好瞬间,我拍摄了无数的照片:从庄严的人民大会堂,壮丽的故宫、长城,到繁华的上海友谊商店,再到精致的苏州园林;从在上海青年宫受到的热情招待,到充满纪念意义的飞机票……一张张照片如同时间胶囊,将我与中国的美好回忆珍藏。

每次到中国,我都会购买许多精美的纪念品,如中国北方地区的剪纸,南方地区如杭州的檀香书签、上海豫园的《茶经》等,很多都被我摆在家里展示或者送给朋友,他们收到后都很喜欢。我特别喜欢中国的书法和绘画,在家中收藏了很多这方面的书籍和资料,每当闲暇之余,都会拿出来细细品读。我还爱好栽种盆景。在进行盆景创作时,我把中国的文化元素也融入其中,这令我的盆景作品更具韵味。

时光流逝,我对中国的热爱从未减退。虽然现在年事已高,但我对促进日中友好事业仍然孜孜不倦。我在日本经营着一家养老院,经常招聘来自中国的员工,为他们提供工作岗位和培训机会,让他们在日本也能发挥自己的才能。

我对日中两国关系的发展充满期待。我发现两国不同领域的合作交流中,涌现出很多富有朝气和担当的年轻人。我衷心希望年轻一代能够继续发扬日中两国人民之间的友好情谊,为日中友好作出更大贡献。

今年,几位中国朋友来家里看望我,我们谈合作、聊家常,感到非常温暖和开心。从一位来自上海的朋友那里,我得知了人民日报举办“我和中国的故事”征文活动。在朋友的鼓励下,我将与中国交流交往的美好回忆写下,表达我对中国的深情。我衷心希望两国的合作交流能够越来越多,友谊之船不断扬起新的风帆。我真心期盼能再次去中国旅行,延续我与中国的不解之缘。

(作者为日本新辉株式会社代表取締役)

本版责编:邹志鹏 赵益普 郑翔

五十年间访华一百多次

孜孜不倦促进日中友好事业

(日本)若林睦弘

邮储银行河北省分行 推进“服务四提升” 提升客户满意度

2024年,邮储银行河北省分行围绕“以客户为中心”的服务宗旨,秉持“竭诚竭力,让客户满意”的企业服务理念,通过服务标准提升、服务能力提升、网点形象提升、客户体验提升的“服务四提升”,持续推进对客户服务的提升举措,在网点环境优化、适老化服务设施配备、特殊客群服务标准导入、网点现场应急保障机制建立、服务内训师培养等环节积极激发服务潜能。



邮储银行河北省分行工作人员回访客户



升级改造后的“邮爱驿站”



邮储银行河北省分行网点服务最佳实践团体

加强网点建设,提升客群服务水准

优化营业网点定位规范标准。邮储银行河北省分行从营业网点区域布局、环境卫生、设施运行三方面对网点咨询引导区、公众教育区、便民服务区、智能营销区、客户等候区、现金服务区、“邮爱驿站”区、贵宾区、24小时自助区等区域进行优化提升,印制下发网点定位定位手册400余册,并根据网点周边客户分布类型打造特色服务区域,如母婴室、读书角、适老专区、亲子乐园、消保室、节能环保宣传角、文化廊、历史墙等,为不同客户群体提供差异化服务,体现人文关怀。

打造优质服务标杆样板网点。邮储银行河北省分行在河北省11个市积极打造优质服务标杆样板网点,规范网点物品摆放,统一网点视觉形象,营造整洁舒适营业环境;利用晨会对网点员工进行服务礼仪、服务规范、应急处理预案等方面的强化培训,提高服务水平,确保为客户提供标准化、规范化、流程化服务;针对服务痛点提出网点学习演练计划,以年度评选的12位“服务明星”为榜样,培育形成“人人懂规范,人人会规范”的良好氛围;积极参与公益活动,利用客户等候时间,开展厅堂健康讲座及防范电信诈骗知识、监管风

险提示和金融知识普及等沙龙活动。

打造“邮爱驿站”,搭建爱心公益平台

邮储银行河北省分行对辖内“邮爱驿站”进行形象升级改造,打造网点亮丽风景线,全面实施“有邮储担当”的“邮爱”服务。面向户外工作者、特殊客户群体及其他紧急诉求的客户,搭建有温度可持续的爱心公益平台,即全行统一的“邮爱驿站”。截至2024年10月,共创建321家“邮爱驿站”,驿站配备休息座椅,提供冷热饮用水、多接口的充电设备、医药箱、老花镜、轮椅、雨伞、雨衣、拐杖、免费WiFi等便民设施和一次性口罩、免洗洗手液等卫生用品,部分驿站还提供图书报刊、免费茶水、点钞机、复印机以及饭菜加热、母婴关爱等服务,“用心、用情、用优质服务”传递邮储银行对客户的暖心关怀。

开展适老化改造,提升老年客群获得感

邮储银行河北省分行积极响应国务院办公厅关于优化支付服务的各项工作要求,践行国有大行担当,及时开展适老化网点改造工作,持续优化适老化服务,为辖内373家网点定制配发了防滑垫、老花镜、便携纸、大字版计算

器、助盲卡、便民伞等适老服务设施物品,从网点环境设施、信息公告、业务办理引导、业务咨询、等候关怀、柜面敬老服务、智能尊老服务、上门助老服务、线上便老服务、突发事件处置等方面推进网点适老化服务建设,做客户的“养老暖心银行”。截至10月底,邮储银行河北省分行适老化改造达标自营网点覆盖率100%,并建成220家优秀网点、67家标杆网点。

丰富管理指标,持续优化客户体验

为将客户满意度具象化,邮储银行河北省分行丰富管理指标内容,新增网络调查问卷,覆盖辖内所有网点,涉及多项业务、多个环节,实现条线、层级网格化精准定位,为归口管理部门开展痛点分析、流程优化等提供数据支撑,并结合不足与实际情况启动优化项目,实施优化举措,通过试点反馈优化效果,行内体验队伍通过亲身体验、对标测评等方式,形成数据化满意度和推荐值,并就发现的问题提出优化建议,将“终点”变为“新起点”。

未来,邮储银行河北省分行将通过丰富服务细节、完善管理颗粒度、加强纵横联动、深化线上线下结合等措施,持续优化客户体验,提升客户满意度。

数据来源:中国邮政储蓄银行河北省分行



客户在邮储银行河北省分行营业网点母婴室里享受亲子时光