

又是一年春好处，学习雷锋正当时。60年来，雷锋精神犹如一面鲜红的旗帜，激励着一代代、一批批服务者无私奉献。在建设银行，36万建行人将1.42万个营业网点打造为“学雷锋”阵地，把雷锋精神植根到每位员工心里，以实际行动为社会奉献爱心，让雷锋精神生生不息。

贴心服务 温暖人心

“没想到在银行网点也可以像家一样，再也不怕工作的时候找不到地方接水了！”负责西安高新区某社区的快递员王师傅开心地说。

舒适的座椅、流畅的无线网络，还有空调和饮用水……2018年7月起，建设银行推出“劳动者港湾”公益服务，覆盖境内全部具备条件的营业网点。不仅将网点原有服务资源向社会开放，还依据户外劳动者的实际需要补充了雨伞、手机充电器、急救箱、图书等几十种便民服务设施及物品，在网点开辟出温馨舒适的空间。许多像王师傅这样的户外劳动者可以在这里免费歇歇脚、热热饭，解决手机充电等需求。这些看似不起眼的举措，却为千万户外劳动者带去了实实在在的便利。

“劳动者港湾”的诞生与文化内核正是建行学习和实践雷锋精神的成果体现。银行服务不再局限于金融视角，而是聚焦群众最朴实的生活需求。随着“港湾”服务内涵的不断延展，一项项暖心举措和行动相继落地，持续向城市劳动者们输送温暖。

“冬天的早晨太冷了，但喝了这碗腊八粥，身体暖了心里更暖！”环卫工人张姨捧着充满年味的“腊八粥”，有滋有味喝上一口，脸上洋溢着温暖的笑容。腊八节凌晨，河南濮阳分行志愿者在街头举办了“情暖腊八送祝福 港湾如家有温度”主题活动，为身处一线辛勤工作的100多名环卫工人免费提供“腊八粥”爱心早餐。天色微亮，身穿红色马甲的志愿者们就来到了活动现场，他们不畏寒冷，迅速摆好桌具、保温箱、热水瓶等物品，将一份份热气腾腾的早餐送到环卫工人手中，在传承和弘扬传统文化的同时，建行员工也将关爱、温暖与祝福传递给环卫工人，拉近了心与心的距离。

精雕细琢 服务为先

近年来，建行聚焦特殊群体服务需求，多维度推进网点适老化、无障碍改造升级，把“为人民服务”的雷锋精神贯穿于日常服务中，为老年群体带去实实在在的幸福感受。

“这里可以喝水、看书，还给我们老年人专门准备了老花镜、放大镜、血压计，建行工作人员又特别暖心。”80多岁的陈大爷的子女不在身边，一人独居在福州，每次“遛弯”到网点，都会习惯性到“劳动者港湾”坐坐，和建行员工聊上几句。从

进门时主动搀扶和亲切问候，大堂内耐心解释和引导的“陪伴式”服务，到自助设备大字版服务、老年版手机银行、无障碍坡道等“适老化”改造，再到设立“银发窗口”、绿色通道，提供轮椅、血压测试仪等“加温式”举措……聚焦老年群体“面对面”服务所需，建行福建省分行优化传统柜面服务，并因地制宜将“银发元素”融入“劳动者港湾”建设，让老年客户更有亲切感。

为加强公众金融知识宣传教育，提高老年人等特殊群体风险防范和反假能力，共创和谐金融环境，建行网点员工积极组建“学雷锋志愿队”，向社区老年居民讲解金融市场基本知识、各种金融产品的特点与风险，以及非法集资的种类和诈骗手段；教学分享如何防范落入假币陷阱、如何警惕电信诈骗风险、如何筑牢征信安全堤坝。此外，建行网点还通过“银发课堂”为老年人普及智能机具使用、网络购物等常识，帮助老年人熟悉智能技术，“玩转”智慧生活。

定制服务 排忧解难

“人民的困难，就是我的困难，帮助人民克服困难，贡献自己的一点力量，是我应尽的责任。”学习雷锋精神，重在实践，难在经常。广大干部员工把雷锋精神融入“金融为民”的日常服务，融入为群众办实事解难题的每一项具体工作，在平凡的岗位创造不平凡的价值。

“太感谢你们了，没想到建设银行做到了，帮我解决了大麻烦！”70岁的张大妈因伤病需长期支付医药费，但社保卡已经过期，需要尽快更换。由于客户年事已高，行动不便，无法亲至网点柜面进行办理，考虑到客户的实际情况，河北石家庄西兴支行按照行内相关规定对该业务进行评估后，网点员工张艳芳、杨永明立即着手准备相关设备及材料并联系客户所在小区的物业公司，并于当日下午上门服务，现场为客户办理了社保卡更换、激活及密码修改等手续，既把控了风险，又方便了客户。“真的是太感谢你们了，特意跑一趟，你们银行的服务真贴心。”业务办理完毕，张大妈的儿子梁先生感动不已，连连感谢支行的工作人员。

近日，一名客户手提一桶“火烧币”走进了黑龙江省分行营业部的大门，一经询问才知道，是家里老人将十多万的现金放置于车库，车库不慎起火导致现金被烧毁，满满一塑料桶的残币已被火烧至部分碳化，“在电子支付流行的当下，老人依然认为现金放在身边才安心，没想到出了这样的事情，”客户边说边叹气，“我已经去过多家银行网点都未能办理，老人在家已经愁了多日。”网点员工了解情况后，义不容辞答应了客户的兑换需求，并紧急为客户开启特色业务服务窗口，安排两名员工加班清点，确保残币分类、清点、包装各个环节都有序进行。整整一天下来，两名员工的双手已经变得黝黑，身上周围到处都是碳化的纸沫，原本一桶的火烧残币最终井然有序地被装入残币信封整齐排列，合计兑换92500元。客户连连夸赞道：“真的是太谢谢你们了，多亏了你们，要不然这钱就白瞎了呀！”

银行服务不是冷冰冰的制度，而是“急客户所急、帮客户所想、解客户所难”的暖心服务。对因特殊情况无法亲自到网点办理业务的老年客户和客户特殊需求，建行坚持“特事特办”，开辟绿色通道，提供专属解决方案，借助“龙易行”“建行到家”等工具将银行金融服务送上门，解决客户燃眉之急，真正把服务从“窗口”送到老百姓的“心口”。

携手共建 播撒爱心

“如果你是一滴水，你是否滋润了一寸土地？如果你是一线阳光，你是否照亮了一分黑暗？”弘扬新时代雷锋精神，不仅要做好银行网点服务，更要将“雷锋火种”播撒出去。建行以雷锋精神为引领，践行“带上员工做公益，带着客户做公益，带动机构做公益，融合业务做公益”的理念，积极与政府部门、街道社区、企业单位开展公益活动联建，搭建“红色桥梁”，进一步扩大爱心传递效应。

长沙望城是雷锋的故乡，在这里，雷锋不仅仅是一个名字，更是永恒的精神坐标。位于雷锋路社区的湖南长沙望城支行将践行新时代雷锋精神作为推进金融为民服务工作的抓手，与湖南慈善总会合作打造“劳动者港湾+雷锋驿站”，开展“爱心餐盒”“夏日清凉公益行”“港湾暖冬公益计划”等一系列公益活动。同时，支行加大与团山湖村的合作力度，在村委合作共建“裕农学堂·劳动者港湾”，为当地村民宣讲反假货币、防电信诈骗以及生活缴费等金融知识，邀请乌山村卫生院副院长为村民讲授养生保健知识，得到了团山湖村委及村民一致好评。

安徽合肥城西支行营业部员工自发成立了“爱心港湾”服务队，并与附近的西平门社区联合开展了系列公益活动，例如，春节前联合社区为孤寡老人准备了特殊的“年夜饭”，儿童节组织社区小朋友开展“小小银行家”活动，端午节与劳动者一起包粽子、做香包并慰问困难家庭……在一次次的志愿活动中，许多单位、个人主动要求加入志愿行动，成员单位也由最初建行一家壮大为三十余家，形成了“公益联盟”，还成功孵化出“小红帽爱心服务团队”“小巷总理”“庐小志”老青小三代志愿服务品牌，将公益的光芒洒向更广阔的社会群众。

户外劳动者常年遭受“风吹雨打”，他们的身体却也是血肉之躯，总免不了伤病以及一些健康问题。苏州分行携手明基友达公益基金会联合发起了“苏善·劳动者港湾”项目，并举办了“劳动者港湾健康关爱行”活动，结合出租车司机、快递员、公安民警、消防人员等户外劳动者不同的职业特点，为其量身定制了免费的健康检查服务，并对需要后续治疗且家庭困难的户外劳动者提供专项医疗帮扶。截至2022年底，“苏善·劳动者港湾”项目累计救助一线劳动者及特殊困难群众875人次，发放救助资金138.53万元。

60年过去了，雷锋精神已经成为人们心中的一个精神符号，激发着人们内心深处向

善的力量，全国一万四千多个建行网点正在通过一点一滴的努力，将“以人民为中心”的理念化为自觉行动，让雷锋精神永放光芒。