

市委召开全市领导干部会议

传达省委关于郑州市政府主要领导职务调整的决定：
吴天君同志任郑州市委副书记 提名为郑州市政府市长候选人
赵建才同志不再担任郑州市委副书记、市长职务
马新华赵建才吴天君分别讲话 连维良主持会议并讲话

（上接A04版）

赵建才深情地说，真诚感谢中央和省委、省政府对郑州市工作的深切关怀，真诚感谢全市各级干部的理解支持，特别感谢全市父老乡亲顾全大局、齐心协力、众志成城，共同开创了郑州经济社会发展的崭新局面。赵建才表示，离开郑州市领导干部岗位，依然深爱这座古老而又年轻、生机勃勃的城市，郑州的每一步发展都会关注支持，每一点变化都会高兴和喜悦。

赵建才说，欢迎吴天君同志到郑州工作，完全相信天君同志一定会团结带领政府一班人，以更加卓有成效的工作，全力开创政府工作新局面，郑州的工作一定会做得更好，必将谱写出郑州都市区建设的绚丽篇章。

赵建才在讲话中衷心祝愿郑州的明天更加美好，郑州广大干部群众工作顺利、身体健康，伟大的郑州人民幸福安康。

吴天君在会上发表重要讲话。他说，坚决拥护和服从省委的决定，能够到郑州工作感到十分荣幸。郑州是河南的首善之地，省委对郑州的领导班子配备历来高度重视，能到郑州工作是省委的高度信任，能有幸到郑州工作，为郑州人民服务，是一个立志为党和人民做点事情的领导干部的莫大荣幸。吴天君表示，到郑州工作，感觉到压力大，责任大。所谓压力大，一是郑州是省会，要发挥区域性中心城市的作用，带动中原经济区发展，承担的发展任务重。二是这几年郑州经济社会快速发展，不断跃上新的台阶，这是很高的工作标尺，唯恐因自身工作

能力有限，达不到原有的工作水平、工作效能和工作效果。所谓责任大，一是省委、省政府对郑州期望高，二是全省人民对郑州市的期望高，三是郑州市人民要求过上更加美好生活的期望高，深感责任重大。

吴天君表示，能到郑州工作也感到信心十足。信心来自于以下几个方面，一是省委省政府高度重视郑州工作；二是郑州市的发展基础好，在历届党委、政府的领导下，郑州市经济社会发展快速跃升，郑州市呈现出更加繁荣的态势和趋势；三是有以维良书记为班长的市委的坚强领导；四是郑州市有一支能打硬仗、善于克难攻坚、敢于拼搏、敢于胜利的干部队伍。

吴天君说，要坚持“四个重在”，按照“四个围绕”做好政府工作，即围绕市委的决策部署做好工作，围绕市委市政府确定的中心工作做好工作，围绕重大项目做好工作，围绕民生做好工作。

吴天君表示，要认真学习，学习历届市委、市政府领导好的方法和作风，向同志们学习，向实践学习；要维护团结，像维护自己的眼睛那样维护班子团结，维护整个队伍的团结，使团结发挥出最大合力；要持续举措，按照“三具两基一抓手”工作要求，按照“抓基层、打基础、项目推动发展”的理念，持续市委、市政府的决策部署、工作举措，狠抓工作落实，在提高执行力、行政效率和实际工作效果上下功夫；要廉洁自律，按照公生明、廉生威的要求，严格要求自己，做到在每一个人面前、每一件事情面前都有发言权。

连维良表示，省委决定对郑州市政府主要领导进行调整，充分体现了省委对我市工作的高度重视和充分肯定，体现了省委的关心和厚爱。市政府主要领导的调整是我市政治生活中的一件大事，事关全市经济社会跨越式发展，事关郑州都市区建设大局，郑州市委、市人大、市政府、市政协、郑州警备区五个班子和郑州市广大干部完全拥护和服从省委的决定，坚决贯彻好马新华同志代表省委所作的讲话精神，发扬好建才同志在郑州建立的好传统、好作风，以实际行动支持好天君同志的工作。

连维良说，建才同志有很高的政治觉悟、很强的事业心和责任感、很强的工作能力、很务实的工作作风、有很强的原则性、很高超和灵活有效的工作方法、很严格的自律要求，为全市广大干部作出了很好的示范，在广大干部群众中享有很高的威信，为郑州的跨越式发展做出了重大贡献。

连维良说，天君同志思想政治素质好，经历了多个重要岗位的锻炼，既有很高的政策理论水平，又有丰富的工作实践经验，思想解放，善于创新，作风务实，群众威信高。我们相信，天君同志能够团结带领市政府一班人，调动各方面积极力量，加快推进郑州都市区建设和跨越式发展。

连维良要求，全市各级领导干部要自觉把思想和认识统一到省委的决定上来，全力支持配合天君同志的工作，在省委、省政府的正确领导下，同心同德、共同努力，把郑州的各项工

做得更好，不辜负省委、省政府的期望，不辜负全省人民的重托。

连维良对当前要重点做好的工作作了部署。一是全力做好“三夏”工作。各县(市)区和农业部门要加强组织协调，全方位搞好服务，切实做好“三夏”各项工作。二是做好食品安全工作。各级党委、政府尤其是各职能部门要把食品安全工作作为当前一项重要工作来抓，重视源头治理，加强监督，加大对食品安全违法事件的打击力度，切实保障好群众的饮食安全。三是抓好煤矿安全生产和建筑安全工作。要高度重视、周密安排、加强督查，确保不发生重大安全生产事故。四是抓好重点项目建设，确保工程进度。要采取措施，克服三夏期间农民工返乡等问题，做到重大项目不停工、保持进度。五是全力保障电力供应。要采取措施，最大限度争取供电负荷指标。要帮助电力生产企业做好煤炭交通运输的组织工作。六是抓好文明城市创建的各项工。对存在的薄弱环节和突出问题进行点评，加大督导检查。要加大工作力度，树立样本点，培育典型，以点带面，促进工作的顺利开展和各项薄弱环节逐步达标。

李柳身、白红战、李秀奇、王璋、姚待献、丁世显、胡荻、高建慧、王林贺、李公乐、孙金献、刘贵新、舒庆等市委、市人大、市政府、市政协、警备区的领导同志及其他副市(厅)级以上领导干部，市委各部门、各县(市)区、市直各单位负责同志等参加会议。

亚运金融后盾——广发银行荣获“全国五一劳动奖状”

5月30日，中华全国总工会和广东省总工会对亚运会筹备和运行保障工作中做出突出贡献的单位代表和个人给予嘉奖。广发银行作为唯一一家获“全国五一劳动奖状”的金融机构，尤为引人注目，被誉为“亚运会的金融后盾”。

真情服务 汇聚员工智慧

回顾去年举行的第16届亚运会，广发银行金融服务细致用心、成绩斐然。坚持客户体验是市场评价银行工作的试金石，亚运会期间，广发银行以为客户提供卓越的金融服务体验为一切工作的出发点和落脚点，以客户为中心，为客户提供卓越的金融服务体验。

本届亚运会吸引了来自亚洲45个国家和地区的参赛者，语言交流因而成为亚运会金融服务工作需要攻克的第一大难题。广发银行总行专门编制了《亚运金融服务英语100句》，下发手语培训光盘，让一线员工掌握亚运知识，提高无障碍服务能力。广发银行也制作了中、英、日、韩、俄、阿六种语言的《亚运金融服务指南》，避免因客户对外币政策和银行服务的不熟悉，造成不必要的麻烦。广州周边一家分行面对当地小语种人才缺乏的情况，迅速发动1000多名员工整合资源，邀请员工中有小语种专长的朋友或同学，成功组建了一支由员工亲友团们组成的志愿者翻译团队，成功解决了这一难题。

“心系客户，胸怀亚运，想其所想、设其所需”是广发人亚运期间真情服务的生动

写照，也是广发银行创造性解决问题的法宝。为更好地服务大众，广发银行在亚运赛区、“亚运村”、交通枢纽主干道积极选址，优化配置，设置临时银行网点、自助机近130台。广发银行营业网点特意为客户提供《温馨提醒》单张，公布广发银行可兑换的币种，以及兑换其他币种的同业地址和地图。广发银行在亚运举办城市网点设立了亚运服务通道，订制亚运客户服务流程，编印亚运服务“四书一地图”，赠送亚运特色礼物，形成了令海内外宾客印象深刻的“亚运广发银行服务模式”。

未雨绸缪 上下全力以赴

兵马未动，粮草先行。亚运会的召开吸引全亚洲的关注，因此相关准备工作一早就被提上广发银行的工作日程。为加强亚运金融服务的组织领导，广发银行成立了由行领导主管的亚运金融服务领导小组，负责统一部署亚运期间的金融服务工作。同时，结合自身实际，参照奥运金融服务的做法，广发银行早在2009年就制定了亚运金融服务系列活动方案，细化安排、明确职责、总分行联动。

一线员工是银行的第一窗口，直接影响了客户对银行服务的满意度。2010年3月，广发高层就向全行发出了亚运金融服务倡议，号召全行员工做到规范服务、优质服务、文明服务、微笑服务，努力打造优质服务的品牌形象；并积极组织一线员工系统学习相关知识，提高服务能力。广发银行先后

组织举办了10期“大堂经理专题培训”班，对全辖500多个大堂经理进行专门培训。

后台给力 护航网点运营

亚运会期间，还有一群敬业的“特殊员工”值得歌颂，“他们”就是承担了亚运期间高负荷运行的重要责任的、24小时不停歇的忠实服务者——ATM机。亚运期间，广发银行ATM机的受理交易质量、重点区域ATM有效开机率、发卡交易质量、系统安全运行等方面在同业中名列前茅。

“后台为一线服务，全员为客户服务”，这是广发银行的亚运服务理念。亚运期间，中后台技术部门切实承担起了必要的服务责任。除了保证ATM机质量外，技术保障还包括信息安全，这是亚运金融服务顺利完成的基础。广发银行围绕信息科技服务连续性、系统运行安全等五个方面进行了自查。同时，建立了值班制度，对机房环境、网络设备及通讯线路、支付系统、地区网、电话银行系统实行了24小时监控。

广发银行广州分行，成为了后台支持与安保应急处理方面的标榜。据不完全统计，广州分行各类安全检查350多次，其中夜间巡查130次、深夜出动8次，严格执行7*24小时值班制度，及时发现并化解了各类安全隐患，实现“零故障”。

服务优异 亚运冠军盛赞

2010年11月24日中午，广发银行海珠广场支行迎来了一位特殊的客人：刚在亚运会

男子自由式摔跤55公斤级决赛获得金牌的乌兹别克斯坦摔跤选手曼苏罗夫。在得知曼苏罗夫一行想用美元兑换人民币后，大堂经理马上引导外宾到亚运绿色通道办理业务，柜员在两分钟内即为贵客办理了兑换业务；当知悉对方还没有吃中饭时，大堂经理又热情介绍了支行附近具有广东风味特色的餐馆。支行的热情周到服务赢得了外宾的一致称赞，曼苏罗夫还在留言簿上写道：“Thank you bank! Nice people! Nice GZ!”（翻译：谢谢你们银行！很好的人！美好的广州！）。

作为唯一一家总部在广州的全国性商业银行，广发银行在亚运期间以高度的社会责任感和政治使命感，深入抓好亚运金融服务的各项工作，为广大客户提供了优质高效的金融服务，“零故障、零投诉、零差错”，圆满完成亚运金融服务任务，受到了亚组委、海内外宾客及主流媒体的广泛赞誉。

2010年正逢世博会、亚运会两大盛会的举行，广发银行的业务发展也呈现出强劲势头。2010年，广发银行实现税后净利润61.89亿元，同比增长82.73%，超过前两年利润总和；净利润增长速度在股份制同业中名列前茅。

广州亚运会虽然已经结束，但高水平的亚运金融服务标准却永远不会有终点。广发银行将不断传承亚运服务过程中凝炼出的优秀服务理念与宝贵精神财富，一如既往地保持并提升服务水平，为客户提供卓越体验、创造更大价值。