爸爸妈妈们每周三次可以走进房间来看我们的萌样，看到我们吃的香睡得好，他们就更放心了。

这里的儿科病房也是棒棒的。瞧，多漂亮的小床呀，小哥哥接受医生阿姨检查一点也不紧张。

我们每天都待在这个大房间里，这里即温馨又有爱，还有好多的小伙伴，护士阿姨们忙完了工作还经常会来抱抱我们，我好喜欢这里的一切。

这是我们每天洗香香的地方，这里还有新生儿油浴、抚触和新生儿智护等项目，可以更好地促进我们宝宝大脑对外界环境的应激能力和智力发展，科学有效地促进宝宝智能、体格等方面健康发育。

## 14天生命历险记

# 我在这个世界站稳了脚

这是“母乳喂养室”，妈妈们可以每天在指定时间对住在里面的宝宝进行“袋鼠式护理”，增加我们和妈妈之间的情感交流。

在金秋十月“双节”即将来临前的一天，我按捺不住望望大千世界的急迫心情，原本还应该继续安静地在妈妈肚子里至少待上4周的我却早早地降临到了这个充满神奇和挑战的世界。由于出生时我才32周，体重还不到3斤，我的脑袋比妈妈的拳头还小，我的胳膊比爸爸的拇指还细，我的嘴巴比黄豆还小……

我感觉我好累呀，每一口呼吸都那么的费力，每一个转身都这么的沉重，我想睁开眼睛看看这个世界，可任凭我怎么使劲都感觉眼皮好重睁不开。来不及看一眼亲爱的爸爸妈妈，让爸爸妈妈抱抱我，我便被送进了一个陌生的地方——李惠利东部医院的NICU（新生儿重症监护室）。

我的到来打破了这里的平静，一群医生阿姨们迅速地把我安置在了一个温暖而又舒适的透明箱子里，娴熟地在我的嘴巴和鼻子上插上了几条管子，还在我细如发丝的血管上扎上了吊针。此刻，虽然我感觉也挺难受还有点疼，但我却没有哭出声来。忽然，有一股“神气”送了进来，我感觉舒服极了，就像待在妈妈的肚子一样柔软，我感觉这里很安全。接下来护士阿姨们分工合作，给我吸痰、为我喂食和监测生命体征，她们和医生们一起紧张有序地为我进行着一项又一项工作，慢慢地我感觉待在这里挺舒服的。我时而睡觉，时而醒来，时而感觉有液体注入我的身体，时而感觉有奶液流入我的肚子，我慢慢地开始有劲蠕动身体了，有时还睁开我的小眼睛看看这个房间里的一切。

原来我的左邻右舍也都住了像我一样“巴掌”大小的早产儿宝宝，他们也正恬然酣睡在保温箱内。我们由于出生时体重轻、胎龄小，各器官功能发育极不成熟，并发症多，我们的每一丝变化都牵动着这里的医生护士们的心。为了让我们能在这个世界上留下来，他们日夜坚守在我们身边，帮助我们顽强地闯过了呼吸关、感染关、营养关等早产宝宝需要面临的种种关卡，最终让我们的生命体征稳定了下来，体重也逐日增加了起来。

在医生护士们的共同照顾和努力下，我的生命体征越来越稳定、情况越来越好，身体也越来越圆润，出生后的第14天，我的体重已经1700克了，医生阿姨说我已经是个正常宝宝了，终于可以回到了爸爸妈妈的怀抱了。

临走前，我依依不舍，又看了看这里的漂亮的环境和和蔼可亲的医生护士们，我感觉我有点喜欢上这里了。

儿科还配有专门的治疗室、操作室、雾化吸入室及多功能监护仪、微量输液泵、红外线静脉显影仪、经皮氧饱和度检测仪、心电图机等先进的监测治疗设备。能诊治儿内科常见病及各类疑难危重症。儿童呼吸、儿童内分泌、儿童神经是这里的特殊专家门诊。

（应红燕/文 俞洋杰/图）

妈妈告诉我，这么漂亮的病房是今年8月7日刚向社会全面开放的，科室不但拥有先进的医疗设备，还有一支高素质的医疗、护理队伍，对收治早产儿和新生儿疾病具有丰富的临床经验。

# 情系客户创一流

## ——建设银行宁波市分行服务住房金融客户纪事

宁波市南大路166号，是市住房公积金管理中心所在地，也是建设银行宁波市分行为配套服务房改金融客户的营业服务窗口——个贷中心和南大支行的所在地。多年来，建设银行宁波市分行竭力服务于全市住房金融客户群体，积极推进房改金融业务，大力践行“智慧化、信息化、专业化”住房金融服务的特色，受到了政府有关部门和市民的肯定，赢得了良好的口碑。

建行宁波市分行工作人员热情帮助客户办理住房金融事务。

### 善事先利器

建设银行总、分行一直将宁波市住房公积金管理中心作为重要客户优先提供全方位的业务和技术支持。分行早在2003年前就成立了“公积金应用维护团队”，在信息化建设方面开展深度合作。多年来，该团队一直协助客户进行公积金系统的建设和运维，赢得了客户的赞誉和信任，成为客户工作中不可或缺的一部分。2014年初，客户为了应对新时期的各项变化，准备重建系统，第一时间就想到了由建行承接系统建设。公积金运维团队马上主动跟进，为客户出谋划策，全力支持系统建设。新系统顺利通过了国家住建部《住房公积金基础数据标准》、《住房公积金银行结算数据应用系统与公积金中心接口标准》的“双贯标”现场验收，直接促进了住房公积金业务数据体系的科学化、规范化，进一步提高服务水平和管理效率。“专业、专注、客户至上”的服务精神赢得了客户的好评，“携手合作、服务民生”的核心价值观为银政双方建立长期战略合作伙伴关系提供了重要保障。

分行在总对总层面实现住建部接口标准情况的基础上，根据中心的业务流程，实现了核心业务系统的升级改造工作，新增了住房公积金业务全流程管理、公积金贷款自主核算、在线资金管理、实时业务结算、财务自动入账、电子档案管理和指纹授权等功能。同时，为应对实时结算平台单笔支取可能发生的故障，在和市住房公积金管理中心对接的商业银行中唯一实现了公积金银行柜面支取电子化业务，在应急情况下为公积金客户提供持续服务，实践了建行“智慧化、信息化、专业化”住房金融服务的特色。

### 最多跑一次

个人住房公积金贷款业务作为建设银行的传统业务，该分行积极响应省市两级政府“最多跑一次”的要求，全力配合住房公积金中心工作。该分行高度重视，通过公积金贷款流程梳理优化、人员岗位设置调整、考核激励跟进、培训管理加强等措施，全力确保公积金贷款“最多跑一次”工作顺利开展。该分行在所属南大支行设立了公积金贷款及公积金支取专窗“一窗受理”服务方式，加强对公积金业务的日常管理，网点结合自身工作特点，建立完善一整套规章制度。

家住宁波迎凤社区的王先生，近日办理住房公积金贷款服务，通过咨询及了解，建行为其提供了详细的资料清单。王先生按照建行提供的清单，在准备好全部材料后，一次性提交至建行。经客户经理确认无误，于当日通过线上系统提交至分行个贷中心进行贷款复审，并提交至公积金中心进行最终审批，无客户需再多次往返奔波。王先生很高兴，深有感触地说：“办事效率真高，太方便了。”

“最多跑一次”工作推进中，该分行以专业高效和方便客户为原则，确立了“1+7”业务运行管理模式。即以建行城建支行为主要主办行，城区其他7家区域综合性支行协助办理，分行个贷中心专设公积金复审岗位，以集约化、标准化、规范化的服务为上述“1+7”支行提供坚实、高效的中后台服务，分支行合力构建了完善的服务框架结构和合理的运行体系。

分行按照公积金管理政策导向，通过“一窗受理”的服务方式推进，促进住房公积金使用经济和社会效益的提高，为公积金贷款者提供优质高效的服务，切实增强了市民对改革的“获得感”。

同时，分行加强了住房公积金客户经理队伍建设和管理，建立健全住房公积金贷款客户经理准入、退出制度，建立住房公积金贷款客户经理补充梯队，进一步提高自身从业人员的履岗能力。分行建立住房公积金贷款审核问题定期通报、商讨制度，建立规范的受理、审核标准；将公积金贷款“最多跑一次”执行情况纳入分行业务检查范围。

### 服务驻心间

服务是银行永恒的主题，服务工作只有更好，没有最好。镇海区的李先生，由于本人工资收入不足以达到公积金组合贷款的要求，便请其父母作为担保人，但是父母的收入证明书写有误，父母工作地点则是远在外地，建行承办人员便贴心地提出先受理业务，后续把补办缺失的资料邮寄过来，且借款人父母也不用再次来宁波办理业务，避免客户来回奔波，李先生连声致谢。

该分行所属的南大支行是能够直接受理公积金支取、贷款业务的特色网点。为更加便捷地为广大市民办理业务，该分行对照银行营业网点服务国家标准，邀请专家就网点的软、硬件进行整体提升，其中专门对该网点内外部环境进行改造升级、对部分业务流程进行简约优化。一是对网点外立面进行改造，网点门楣、灯箱、营业时间公告牌等形象焕然一新；二是对网点厅堂布局进行改造，增设了2个公积金支取专柜和2个公积金贷款专柜，在柜台上方增设显著标识，同时增设智能服务区，整合厅堂内的智慧柜员机设备，方便市民业务识别和办理。将公积金网厅业务嵌入行内手机银行、智慧柜员机，拓宽公积金业务受理渠道。

同时，该分行面向客户加强了人本化服务，具体表现为业务办理人员挂牌上岗，统一着装；公开监督电话，设置意见箱，自觉接受群众监督；贷款受理的环境也从原先的隐蔽高层办公室转换为直面客户群体的网点大堂，服务台宽大而低矮，可以零距离地对话。此外网点内还增加了饮水机、水杯、纸巾、老花镜等，从细节中让客户感到温暖和方便。

（石志藏 孙泓 张正伟文/图）