

践行“金融为民”初心 担当社会责任使命

工行舟山分行全面提升文明优质服务水平

□陈文光

“这次真的麻烦你们了,非常感谢!”周老伯一个劲地表达着自己的谢意。近日,周老伯因生病卧床无法到网点办理业务,其儿子帮忙取款因多次输错密码导致账户被锁,工商银行舟山分行网点了解情况后,立即启动特事特办,指派工作人员上门为老人办理密码重置业务,帮助其取钱买药,优质的服务得到了周老伯一家人的称赞。

一直以来,工商银行舟山分行坚持“金融为民”初心,以客户需求和服务质效提升为着力点,创新优化金融服务形式和内涵,加快推进网点生态服务体系建设,为客户提供高情感、高效率、高品质的服务,着力打造“人民满意银行”。

从细节入手提升客户服务体验

以红色为主基调,在营业厅挂灯笼、张贴喜庆海报、贴窗纸、装饰吉祥幸福兔等,让市民一进门就感受到浓浓的年味;开展“学习二十大、送万福进万家”书法公益活动,为前来办理业务的市民提供名家书写的春联、“福”字;开展“过新年、换新钱”新春现金主题服务活动,满足市民对不同面额新钞人民币的需求……这是今年春节期间,工行舟山分行网点匠

心打造、精心布置,扮靓和谐吉祥营业厅堂,营造浓厚的节日氛围,让客户体验到温馨、暖心的服务。

近年来,该行巩固网点靓化成效,保持环境洁净、美观、温馨;加强厅堂服务力量配备,做好客户分流引导、辅助指导和应急安抚,业务高峰期及时调整柜台、调配人员,减少客户等待时间;用心、用情、用心开展温馨厅堂活动,以客户需求为出发点,为客户

创造温暖瞬间和服务惊喜。

该行持续优化网点布局,加强渠道建设,提升网点整体服务能力,实施标准化改造和布局调整,规范叫号机、客户座椅、填单台、宣传架等摆放,配备免费纯净水、爱心冰箱、手机充电、无线上网、复点机、阅读栏、信息窗、便民服务箱等服务设施,为客户营造温馨舒适、干净有序的服务氛围。

在该行营业大厅,智能服务区、贵宾服务区、电子银行体验区、客户等候区、公众教育区、现金区、非现金区、便民服务区等功能区域一应俱全,服务界面及时升级,清晰的厅堂功能区域划分,科学高效的服务动线,不管客户身处什么位置需要咨询和服务,都能及时获得专业的帮助,让客户享受到引导等候、咨询洽谈、业务办理、智能体验等全方位的优质服务。

“适老”举措让服务更有温度

营业网点有爱心座椅、有老视镜,手机银行字体大、会说话,行动不便有“特事特办”上门服务;座椅有软垫,到号有提醒、现金有纸袋……工行舟山分行践行“金融为民”理念,依托“工银爱相伴”老年客群专属服务品牌,统筹谋划老年客群整体性服务方案,为老年客户提供针对性、差异化的服务,提升老年人对金融服务的获得感、幸福感、安全感。

该行针对行动不便的老年市民统筹服务资源,

通过对符合条件的营业网点设置无障碍坡道、无障碍扶手、张贴无障碍通道标识,方便老人进出;在网点投放便携式智能柜员机,实现老人非现金业务上门服务需求的便携办理,解决社保卡启用、密码重置等常见困难。

立足“线上线下”“行内行外”,工行舟山分行优化业务环节、操作流程,为老人提供服务便利。在退休养老金集中发放时期,设置优先为老人提供服务的绿色通道;保障现金服务不打折,贴心提供残损

币及小面额现金兑换服务;设立“敬老专区”,摆放敬老专座沙发,配置爱心小靠枕、放大镜、轮椅、便民医疗箱等物品,将服务送到老人身边。

数字适老,没有最“合适”,只有更“合适”。为让金融科技成果更好地惠及银发群体,工行升级网点智能机具,依据老年客户偏好字号较大、操作简单、区域分割明显等特点的自助操作界面,还能实现自动识别55岁以上客户,并相应增大业务办理界面字体,简化转账汇款等界面,转账金

额、收费、收款账号等项目单独放大标色,方便老人阅读。

推出的手机银行“幸福生活版”,界面设计更加简洁清晰,字体更大,并提供语音操作、一键求助等功能,更契合老人的使用习惯。投产支持受理存折介质的智能自助设备,在ATM机上增配刷存折功能,适应老人偏爱使用存折的需求;引进更智慧的人机互动设备,方便通过简单的语音对话即可完成业务咨询和办理指导。

打造公益为民的“工行驿站”

冬日寒潮来袭,工行舟山分行推出“工行驿站”严冬暖心服务,配备凡士林、冻伤药膏、创可贴等防寒保暖物品;正月十五“元宵节”,开展“工行驿站”客户答谢活动,为附近环卫工人送上热气腾腾的汤圆;“六一”儿童节,开展“工行驿站”“小小银行家、职场初体验”主题活动,帮助孩子们学到更多金融方面的知识;盛夏时节,开展“工行驿站”“夏日送清凉、关怀暖人心”活动,设立“爱心冰箱”,为环卫工人、交警、快递小哥等户外劳动者送上解暑降温饮品,并提供风油精、清凉油等助他们

安全度夏……

“工行驿站”是工行舟山分行依托营业网点打造的“金融为民”暖心服务平台,如今品牌优势开始显现,成为普惠公益服务的重要窗口,树立和提升了该行便民、惠民、亲民、利民的大行社会形象。

近期,升级为“公益+金融”服务平台的“工行驿站·便民小屋”在工行舟山分行营业网点投入使用。立足于“工行驿站”这一普惠公益品牌,秉承“有共享的场所、有完善的设施、有温度的服务”原则,根据银行金融服务特点和市民服务需求,从“生活惠民、公

益助民、宣教利民、金融富民”四个维度,有机融合特色业务场景搭建与惠民服务生态打造,让金融服务增添更加暖心的温度。

该行发挥“工行驿站”暖心服务功能,打造共享服务区域,配备爱心冰箱、饮水设施、手机充电、无线上网等多种便民设施和服务用品,让环卫工人、快递小哥及其他户外作业人员如回家一般,到这里“歇歇脚”“喝口水”“充充电”。开设的“妈咪暖心小屋”配置了婴儿床、换尿布台、冰箱、温奶器、消毒柜、衣柜、妇婴用品等设施 and 用品,为带娃外出办事的宝妈提供

贴心陪伴。

“工行驿站”的“公众教育服务区”则摆放着宣传资料,宣传海报,LED电子显示屏、液晶电视滚动播放“防范电信网络诈骗、消费者权益保护”等宣传视频使往来市民。

在厅堂微沙龙中,工作人员向市民介绍如何借助驿站工具在进行金融交易或者业务办理过程中保护好个人金融信息,免受不法分子侵害等内容,起到普及金融安全常识,讲好金融故事,传播喜闻乐见文化知识的作用。

讲文明 树新风 公益广告

讲诚信代代相传！

“拉钩上吊一百年不许变”

大手拉小手让诚信传承下去

中宣部宣教局 中国文明网