



建行菏泽鄆城支行:

移动柜台进社区 服务暖透劳动者

本报讯(通讯员 胡海光)“平时站岗巡逻、清扫楼道根本抽不开身,没想到建行工作人员直接来小区办卡,真是解决了我们的大难题!”刚拿到崭新银行卡的小区保安李师傅,握着建行工作人员的手连连道谢。近日,建行菏泽鄆城金河路支行应某物业公司邀请,组建“张富清金融服务队”,携带“龙易行”移动智能终端,走进小区物业服务中心,为常年坚守岗位、无暇前往网点的保安和保洁人员提供上门办卡服务,让金融便民服务真正抵达“最后一公里”。

作为保障社区安全与整洁的基层劳动者,保安和保洁人员的工作时间特殊且繁忙,多数人难以抽出时间前往银行网点办理银行卡,给工资发放、日常消费等带来诸多不便。物业公司在了解到员工的普遍诉求后,主动与建行菏泽鄆城金河路支行取得联系,希望能为这部分群体提供便捷的金融服务。支行接到需求后,迅速响应“以客户为中心”的服务理念,第一时间制定专项服务方案,抽调业务骨干组成上门服务小组,提前与物业公司沟通确定服务时间、

场地布置等细节,确保服务高效有序开展。

办卡现场,网点工作人员快速搭建起临时服务阵地,分工明确、默契协作:有的耐心指导员工填写开户信息,细致核对身份资料;有的熟练操作移动终端设备,精准完成信息录入、生物识别、卡片激活等流程;有的则专门负责答疑解惑,手把手教大家设置密码、绑定手机银行,讲解账户查询、转账汇款、生活缴费等常用功能的操作方法。考虑到部分保洁人员年龄偏大、对智能设备操作不熟悉,工作人员特意准备了大字版操作指南,用通俗易懂的语言反复讲解,直到大家完全掌握为止。“姑娘,这个手机银行查工资是不是点这里?”保洁员王阿姨拿着新办的银行卡,在工作人员的指导下成功查询到账户信息,脸上露出满意的笑容。

服务不止于办卡,金融安全守护同步同行。针对基层劳动者可能面临的电信诈骗风险,网点工作人员结合近期高发的诈骗案例,用接地气的语言普及防范知识:“凡是陌生电话说您涉嫌违法、要求转账汇款的,都是诈骗!”“银行

卡和身份证要妥善保管,密码千万不能告诉别人!”同时提醒大家警惕“高收益理财”“虚假贷款”等陷阱,守护好自己的辛苦钱。现场还发放了金融知识宣传折页,让反诈意识深入人心,为资金安全增添多重保障。

从信息核验到卡片发放,从功能讲解到风险提示,整个办卡过程高效流畅,平均每位员工办理业务仅需15分钟。此次上门服务累计为20余名保安、保洁人员成功办理银行卡,并同步开通手机银行、短信通知等便民功能,实现了“一次上门、全程办结”。物业公司负责人表示:“建行的上门服务既不影响员工正常工作,又解决了实际困难,让我们感受到金融机构的责任与温度,也进一步提升了员工的归属感。”

下一步,建行菏泽鄆城金河路支行将持续深化“金融为民”初心,主动延伸服务触角,聚焦老年群体、户外劳动者、小微企业员工等特殊群体的金融需求,创新“移动柜台+定制服务”模式,将更多优质、温暖的金融服务送到群众身边,用实际行动书写惠民利民的金融答卷。

中国银行巨野支行: 成功拦截“启世计划”诈骗事件



本报讯(通讯员 郝童)2月23日,客户王女士急匆匆地来到中国银行巨野支行,表示自己的银行卡遭遇不明扣款,心中满是担忧与困惑。银行员工小郝见状,一边耐心安抚王女士的情绪,一边为她打印银行卡流水,仔细核查每一笔交易。

经查看流水,发现扣款方为汇付支付。经过小郝进一步询问,了解到王女士最近在一个名为“启世计划”的APP上做任务提现,随后便出现了银行卡被扣款的情况。凭借丰富的

反诈经验和敏锐的洞察力,小郝意识到王女士很可能遭遇诈骗,便向其详细解释此类APP通常以做任务提现为诱饵,吸引用户参与,一旦用户放松警惕,就会通过不明支付渠道扣取用户资金,属于典型的诈骗手段。为尽量挽回王女士的损失,小郝协助她拨打了汇付支付客服电话,详细说明情况,积极沟通协调资金追回事宜。王女士对自己轻信不明APP的宣传感到懊悔,同时对小郝的专业服务表示感谢,明确表示不再参与类似活动。

工行菏泽定陶支行:

暖心慰问鼓干劲 收心奋进启新程

本报讯(通讯员 马军)春节假期过后,为凝聚发展合力、推动工作迅速步入正轨,定陶支行行领导带队深入各营业网点走访慰问,现场指导业务发展,部署重点工作,排查安全隐患,以“慰问+收心+指导+督导”模式,为新的一年工作开好局、起好步注入强劲动力。

每到一处网点,行领导向坚守岗位的一线员工致以新春问候和美好祝福,对大家节日期间坚守服务一线表示感谢。

与员工亲切交流,细致了解工作状态、生活情况,叮嘱大家迅速调整状态、收心归位,从“假期模式”切换到“工作模式”,以饱满热情、务实作风投入到各项工作中,切实做到人员到位、思想到位、行动到位。

在业务指导环节,行领导详细听取各网点旺季营销、存款组织、贷款营销、客户服务等工作汇报,实地查看厅堂服务与经营情况,针对当前业务重点、难点问题现场分析、现场支

招。要求各网点紧扣年度目标与“开门红”任务,抢抓节后资金回流、企业复工复产有利时机,强化客户拓展、优化服务质效,提升营销精准度,全力以赴补短板、强弱项、争先进,确保业务稳步增长。

结合全年工作部署,行领导对下一步工作提出明确要求:一是强化责任担当,紧盯目标不放松,以严实作风推动各项任务落地见效;二是提升服务水平,坚持以客户为中心,打

造有温度、有效率的金融服务;三是严守合规底线,规范操作流程,强化员工行为管理,筑牢风险防控屏障;四是狠抓工作落实,形成上下联动、齐抓共管的良好局面,奋力实现首季开门红。

同时,行领导对网点安防设施、消防器材、监控系统、用电安全、款箱交接等关键环节进行全面检查,强调安全是运营发展的前提和底线。要求各网点严格落实安全管理制度,

常态化开展隐患排查整改,加强应急演练,坚决杜绝安全事故发生,确保网点运营安全平稳。

支行要求各网点要认真贯彻落实行领导提出的工作要求,以此次走访督导为契机,收心聚力、真抓实干,把关怀与鼓励转化为工作动力,统筹抓好业务发展、服务提升与安全运营,以更昂扬的姿态、更务实的举措,全力推动各项工作再上新台阶。

