



工行菏泽分行:

多措并举筑牢网络运行安全防线

本报讯(通讯员 王衡)网络是银行信息系统的关键基础设施,其稳定安全运行直接关系到全行业务的正常开展。网络故障“牵一发而动全身”,工行菏泽分行多措并举,全力保障全行网络安全运行,筑牢业务系统运行的安全底座,助力业务持续健康发展。

一是抓实应急演练,筑牢网络运行“安全防线”。按照上级行信息系统应急演练要求,该行每年按计划组织实施

分行大楼和网点网络应急演练,覆盖供电故障、设备故障、线路故障等多个场景。演练前,完善实施步骤、评估业务影响、预估故障状况、开展演练培训;演练中,严格按照步骤实施,对意外状况发挥技术人员能力,妥善解决并做好记录;演练后,认真总结演练经验,完善应急预案,并将演练结果报送省行。

二是强化运维管理,守好网络安全“源头关口”。规范

网络事件管理,对发生的网络故障及时处理、跟踪和反馈,同时向支行和网点强调,计划内的网络中断事件须提前报备,避免产生不必要的告警。严格控制客户端设备入网,设备入网是网络安全的第一道关口,该行严格按照总省行要求做好入网设备的分类管理,对不满足安全准入条件的设备坚决禁止入网,从源头强化网络安全管理。加强网络线路维护,对因运营商原因出现

的断网、网络卡顿等问题,严格要求运营商上门检测并及时更换部件,同时要求运营商及时报备线路割接及维护情况,推动维护工作常态化、规范化。

三是加快信创转型,夯实网络设备“安全底座”。严格遵循总省行信创转型要求,加快网络设备信创替代步伐。今年5月底,该行已完成40台信创网络设备的更新工作。同步做好外出业务场景的网

络支持,协调运营商完成流动银行车5G网络主备线路配置,确保流动银行车正常开展业务。根据总省行最新网络安全运行规范和通报要求,持续推进网络设备版本升级和安全配置,保障设备始终处于最安全状态。

工行菏泽分行将严格按照网络管理要求,持续强化网络保障工作,确保信息系统稳健运行,为业务持续健康高效发展贡献力量。

中国银行东明支行:

精细甄别逐钞核验,暖心服务挽回损失

本报讯(通讯员 李朝靖)“本以为受潮撕碎的现金彻底没法用了,感谢中行工作人员耐心细致、全程尽责,帮我挽回了血汗钱!”近日,市民俞先生对中国银行东明支行工作人员极致贴心、专业高效的残损币兑换服务连连致谢。

据了解,俞先生长期将大额现金存放于家中柜子底部。近日,他发现因密闭潮湿的环境导致纸币出现严重的返潮霉变,在整理柜体、挪动存放现金时,不慎将众多粘连脆化的钞票扯碎。看着霉变发黑、四分五裂的纸币,多年积蓄险些付诸东流,俞先生满心焦急与无奈。

由于对残损币兑换政策不了解,担心严重霉变、破损的钞票无法兑换,心存顾虑的俞先生第一天仅携带了一部分轻度受损的残币,试探性前往支行咨询办理兑换业务。值班柜员耐心接待客户,仔细查看钞票受损情况,细致讲解《中国人民银行残缺污损人民币兑换办法》相关规定,明确告知客户只要票面核心要素完整、防伪标识可精准核验识别,均可依规办理兑换。

在值班柜员和运营主管的耐心服务下,俞先生带来的残损币均按全额、半额的兑换流程得到了妥善处置。严谨



专业的态度、细致耐心的解答、不推诿不敷衍的服务作风,彻底打消了俞先生的疑虑。第二天上午,他便将家中剩余霉变更严重、撕裂破损程度更大的全部残损纸币,悉数带至东明支行。为了不耽误客户业务办理,同时确保核验清点零误差、兑换结果合规准确,支行工作人员放弃午休,开启加急专项处置通道。员工们借助专业验钞设备核验票面真伪、识别防伪标识、测量剩余票面面积,严格按照全额、半额兑换标准分类登记、双人复核,切实守护群众的财产权益。

经过一中午的全力攻坚、细致清点与合规核验,该行最终精准完成全部残损币甄别统计,成功为客户合规

兑换、挽回损失共计54400元。当崭新足额的现金交付到俞先生手中时,悬在心头多日的顾虑彻底消散,让他真切感受到了国有大行的责任与温度,对经办的工作人员连连道谢。

残损币兑换无小事,每一笔都是群众的血汗积蓄。此次大额霉变残损币专项兑换工作,既是支行严格落实人民币便民服务政策的生动实践,更是金融为民初心的真实写照。中国银行东明支行将持续立足客户需求,深耕普惠金融服务,持续优化特殊金融服务举措,用心、用情、用力解决群众急难愁盼问题,以专业、高效、暖心的金融服务守护群众“钱袋子”,彰显国有大行的责任担当与服务温度。

建行菏泽曹县支行:

紧急救助显担当,用心守护每一位客户

本报讯(通讯员 戴衡星)近日,一位女客户在建设银行菏泽曹县磐石支行办理业务后突发晕厥,网点员工迅速启动应急预案,凭借日常急救培训经验,初步判断其为高温低血糖所致,及时给予喂食糖果、温水、物理降温等救助措施,客户很快恢复意识并转危为安。次日,客户及其家人专程致谢,称赞建行应急服务“比亲人还及时、还专业”。

金融服务不仅是办理业务,更要在客户最需要帮助的时刻成为他们最可靠的支撑。建行菏泽曹县支行始终将客户的安全和身体健康放在首位,在网点配备了完善的急救救助设施,并定期组织员工参加急救知识培训与实战演练。

7月10日,一位年轻女士匆匆走进建行菏泽曹县磐石支行,办理完业务后正准备离开,突然面色苍白、脚步踉跄,身体摇晃了几下便倒在了大厅中央。正在大堂巡视的网点负责人第一时间发现异常,立即启动应急预案:一名员工快步上前蹲在客户身边轻声呼唤,另一名员工迅速取来网点急救箱和常备的糖果,其余员工则疏导围观人群、保持空气流通。凭借多次培训积累

的急救知识,员工初步判断客户很可能因天气炎热加上低血糖导致晕厥,当即为其喂食糖果、饮用温水,用湿毛巾轻敷额头降温,并细心垫高其双脚以促进血液回流。几分钟后,客户的意识逐渐恢复,脸色也慢慢红润起来。

在确认客户身体状况趋于稳定后,网点员工将客户搀扶至劳动者港湾休息区的沙发就座,又送来温水和小点心帮助恢复体力。客户感动地说,自己早上出门着急,来不及吃早饭,加上天气太热,走到银行时已经有些头晕,没想到会突然晕倒。“多亏了建行的员工反应这么快,救了我一命,真的太感谢你们了!”她的家人赶到后,也连连向建行员工致谢,称赞建行的应急服务“比亲人还及时、还专业”。

这次成功救助并非偶然。建行菏泽曹县支行各网点均常态化配备急救药箱、便民药品和防暑物资,员工定期开展急救演练,并建立了“发现-报告-处置-跟进”的标准化应急流程。建设银行将始终以“时时放心不下”的责任感守护每一位客户,让网点不仅是金融服务的窗口,更是传递温暖与守护生命的安全港湾。

