

工行镇江分行： 践行“人民金融为人民”理念 展现国有大行责任担当

近年来，工商银行镇江分行深入贯彻落实党中央和上级行各项战略部署，根植“人民金融为人民”理念，全体员工心怀“国之大者”，努力提升金融服务的适应性、竞争力与普惠性，用心、用情、用力解决人民群众“急难愁盼”问题，以优质金融服务满足人民群众对美好生活的向往。该行连续三年荣获镇江市“金融服务贡献奖”，用实际行动擦亮“您身边的银行，可信赖的银行”的金字招牌。

工行镇江丹阳界牌支行 提升服务品质



工行镇江丹阳界牌支行着眼于细节，致力于提升客户满意度，提高客户服务体验。

提供快速且优质的服务。执行弹性排班制度，在网点营业高峰时段，网点主任带头增加厅堂服务人员，对到店客户进行分流，指导客户自助办理业务，缓解柜台人员压力，大大缩短业务办理时间，减少人员聚集。同时在客户等待间隙，向其普及金融相关知识，提高反诈意识。

营造舒适环境。网点为客户提供

舒适的等候环境。积极建设工行驿站，为环卫工人提供爱心休息场所，并提供免费的饮品。网点内还放置了各种报纸杂志、产品宣传折页，定期更新方便客户阅读。

做好疫情防范保障。每日全员对网点进行清洁消毒。一如既往地按要求做好到店客户的体温测量与健康码、行程码的查看，并为客户免费提供口罩、免洗消毒液等防疫物资，切实做好金融服务工作，确保客户和员工的健康安全。

(徐昕 郇佳奕)

工行镇江句容支行营业室 特事特办暖人心

近日，工行镇江句容支行的大厅内迎来一位行色匆匆的年轻女孩，一进门就向大堂经理询问关于社保卡补办问题。大堂经理详细沟通后得知，该女孩是在为自己爷爷的社保卡补办问题而烦恼，由于女孩的爷爷年事已高，且生病在家行动不便，无法前往银

行办理业务，老人在家也十分着急，不知如何是好。

大堂经理立即向现场管理及网点负责人作出了汇报，网点负责人得知此消息后，马上启用了特事特办服务流程，安排两位工作人员随女孩上门核实办理。经过与老人家

的沟通，也详细了解真实意愿，在按照相关制度的规定下，高效地为老人办好证明，前往网点办理挂失手续，顺利地为客户解决问题。老人家非常开心，连声称赞工行服务好：“特意为我跑一趟，帮助解决问题，谢谢你们！”

(任婷 梅杰)

工行镇江扬中支行 勇担社会责任

为支持实体经济，工行镇江扬中支行勇挑重担，克服困难支持民营企业正常资金周转，助力抗疫工作。

扬中一企业主要生产药用塑料包装、铝盖等医疗卫生行业配套产品。3月份以来，该公司主动承担社会责任，新开一条生产线并投入约20万元购置专业机器设备，用于生产新

型冠状病毒抗原检测试剂的包装——复合膜。该生产线每日生产约200万个复合膜。

为满足该公司日常资金周转需要，保证防疫物品供应不受影响，扬中支行勇挑重担，组织客户经理和网点员工组成了一支志愿者队伍为客户提供服务，并根据疫情防控要求为

志愿者配备了防疫物资，办理了工作证明。为完成该公司转贷工作，客户经理在具备疫情防控工作条件的前提下坚守工作岗位，根据客户提供的转贷资料上报贷款流程，并采取特事特办方式，通过多次与上级行沟通迅速完成贷款流程审批和发放，赢得了客户的好评。

(陈玮 陈雨庭)

工行镇江谏壁支行 “优待”服务送到家

8月起，工商银行镇江分行退役军人优待证发放工作紧锣密鼓进行中。“不好意思，我父亲在申办优待证后不久就突发脑梗，现在行动不便，也无法说话，无法前来领取优待证，要怎么办呀？”电话那头是一位退役军人的女儿。

工行镇江谏壁支行工作人员从通话中了解到，老人虽然行动不便，但听到是优待证领卡通知后，仍用家人准备的小黑板写下了“想要领卡”几个字。

该网点员工立即向网点主任汇报了这一情况，在和上级部门多方沟通后，决定申请领用外拓设备，上门为这名老人启用优待证。

次日，该网点工作人员便前往客户家中办理优待证启用。为确保过程合规、高效、顺利，工作人员与老人进行了耐心细致地沟通，在确认实际情况和老人的真实意愿后，迅速为其办理了相关业务。“父亲在部队待了十几年，到现在也不忘自己曾经是一名人

民子弟兵，对退役军人优待证非常关注，非常感谢你们能上门服务。”老人女儿对该行工作人员连声表示感谢。

支行相关负责人表示：“在接下来的工作中，该行将继续秉持‘客户至上’的理念，尊老敬老，对不便前来网点办理业务的退役军人提供上门服务，用细心、热心、贴心的金融服务，为退役老战士们带去客户至上‘工行温度’，切实提升退役军人群体的获得感和幸福感。”

(马力 钟晨展)

工行镇江北门支行 上门服务银发客群

工行镇江北门支行地处江滨新村小区，该小区属于镇江市首批居民集中居住区之一，多数小区居民年龄超过60岁，其中大多为企业单位的退休人员。该行始终坚持履行社会责任，坚持奉献社会的服务初衷，进一步将“我为群众办实事”落到实处，秉承敬老、爱老的服务宗旨，暖心高效的服务深受周边邻居的好评。

大堂经理耐心倾听银发客户业务需求，亲切做好相关业务介绍，同时充分发挥自助设备作用，引导能接受新鲜事物的银发客户使用自助设备进行办理，尽量减少客户等待时间，对愿意

到柜面办理业务的客户，引导到座位就坐，奉上一杯温暖的茶水，积极提升厅堂服务水平。

“特事特办上门服务”是镇江北门支行为周边行动不便又有金融服务需求的老年群体定制的服务项目。该行组织外拓小队，在符合内控制度的前提下简化流程，提高上门服务的效率，将服务送到客户家中，为行动不便的老年客户提供基础金融服务，体现了工商银行作为客户身边的银行，可信赖的银行的宗旨。

该行还积极与网点周边的干休所、养老院等加强合作，根据老年人的

需求，及时、高效的为其匹配专属金融服务，以耐心、恒心、细心的服务态度，为老年群体提供针对性服务。

(陈雯 汪雨杨)



工行镇江镇句支行 成功获评省行级“四星级服务网点”

工行镇江镇句支行深入践行“金融为民、金融利民、金融惠民、金融安民”服务理念，致力于打造有温度、有关爱的四星级适老网点。通过积极提升客户服务体验，打造有特色的全功能网点，满足多类客户需求，以服务质量带动营销。努力提升员工主动服务、超前服务的意识，向“百佳”“千佳”看齐，浓厚服务文化氛围，成功获评省行级“四星级服务网点”。

“三紧盯”——打造服务营销新形态。一是紧盯厅堂营销主阵地，该行积极打造全功能网点，独特的地理优势使得每日到店客户络绎不绝，并且作为社保卡挂失补办一站式服务网点，该行积极优化客户流程办理，获得客户的喜爱与信赖。二是紧盯服务创新新体验，创新服务方式，坚守“人民金融”。该行有着特色的智能机器人，能在客户等待时间与客户互动，实现网点服务新模式。同时，该行深知金融服务既是工作职责也是社会责任，积极地换

位思考，热情周到的操作服务，打造了良好的社会口碑。三是紧盯拓宽获客新渠道，不将服务与营销局限于网点，积极提供网点延伸服务，满足特殊客户的金融需求。面对行动不便的客户，第一时间安排员工双人上门服务。针对需要批量发卡的代发工资客户，及时联络，提供上门办卡等特色服务，让营销“走出去”。

“三推动”——对标合规操作高要求。一是学习推动，该行青年员工较多，面对不断更新完善的操作流程指引，该行在营业经理的带领下充分学习整理归纳，互帮互助，比学赶超，努力提升业务水平，致力于为客户提供更优质高效的业务办理体验。二是规章推动，做到全员熟悉监管新规，把握监管导向，提升业务合规水平。时刻牢记内控合规要求，知晓红线，明晰底线，内控合规，责任到人。三是奖惩推动，针对业务办理的合规性与优质服务的规范性，该行实行二次考试办法，充

分调动员工积极性，围绕中心工作网点呈现互帮互助共同探讨的良好氛围，浓厚服务文化氛围，实现全年零投诉。

“三关心”——营造适老关爱优体验。一是关心老年之声，打造适老敬老网点，同时为户外劳动者提供工行关爱。一壶热茶、一把雨伞、手机“加油站”、爱心沙发……这便是工行驿站存在的意义，让所有到店客户体验工行式关爱。二是关心员工之声，打造职工之家，一个优秀的营销团队离不开全员的凝心聚力共同努力。在网点的职工之家创建中，该行提供读书角、按摩椅、运动器械等多元化放松方式，打造出和谐关爱的氛围，充分展现员工关爱。三是关心思想之声，加强员工思想行为动态管理。充分关爱新进员工、新招聘员工的思想转变，加强廉洁教育，高度关注员工心理状态，适时缓解工作压力，培育积极的工作心态，加强员工的归属感。

(阎锦鸣 沈馨园)

工行镇江京口支行 开展“温暖关爱”活动



工行镇江京口支行根据总省行工作部署积极开展“温暖关爱”系列活动，突出建设人民满意银行的活动内涵，以“为群众办实事”为出发点，“多层次”开展活动，深化“户外劳动者服务站点·工行驿站”惠民服务奠定基础，打造“人民满意的金融银行”战略品牌。

着力网点、驿站送暖。该行充分利用网点点多面广优势，与周边部门联合开展“户外劳动者服务站点·工行驿站”服务，邀请户外劳动者到网点坐一坐，喝口水，体验驿站服务，加强网点惠民服务宣传。网点主任有意识与目标群体交谈，进

一步了解新业态新就业群体、新市民群体的惠民服务需求，完善、拓展户外劳动者服务站点功能。并依托驿站推广e行、云网点，开展金融产品沙龙活动。

关注群体，身边送暖。开展多渠道个性化主题营销活动，助力提升目标群体的幸福感、获得感、安全感。走进江苏大学，就学生关注的防范电信网络诈骗、非法放贷、非法金融广告、非法“代理维权”、虚拟货币交易炒作等非法金融活动新情况新特点，开展个性化、差异化面对面“金融知识送教上门”活动，宣讲数字化服务优势、突出金融权利的正确使用，强化各类金融风险提示。联动江科大社区发放防诈骗宣传单和提示卡，开展反诈宣传、普及金融知识，携带移动终端进社区，与社区居民面对面交流，践行大行担当，将金融服务送进社区。

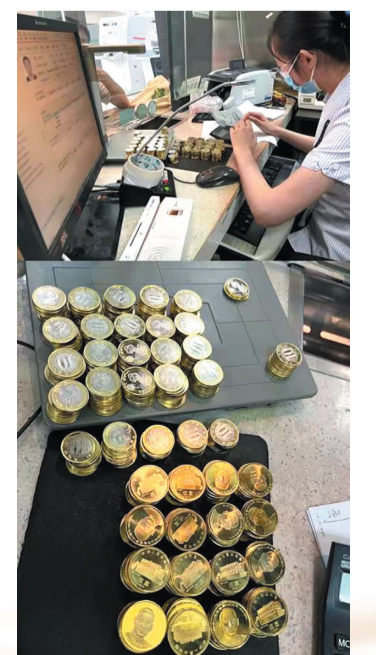
善用渠道，线上送暖。活动期间，该行根据市行统一部署充分利用电子屏、公告栏等网点宣传设施播放相关内容，每日检查文字、画面



完整，确保宣传效果，营造活动声势。该行善用新媒体渠道多层次全方位线上宣传送暖，将工作经验推送相关公众号、融媒体平台发表，加强宣传推广，扩大受众群体，取得较好成效。

(顾灵敏)

工行镇江丹徒支行 加班清点硬币和纪念币获点赞



近日，工行镇江丹徒支行营业室在临近下班时来了一位“特别”的客户。该客户手中有两个沉甸甸的手提袋，大堂经理第一时间发现客户的特殊需求。客户携带的手提袋中不仅有大量普通硬币，而且还有相当一部分不同面额的纪念币。该客户表示，听朋友介绍，工商银行对客户残币、硬币进行兑换，这才来到网点寻求帮助。但是居住地较远，且在路途中耽搁了一会，这才导致在网点下班时才到网点门前。

考虑到客户手中硬币种类杂、数量多，还有大量不同面额、不同版式的纪念币需要逐个进行辨识、分类，柜面人员齐心协力，秉承着“先外而内”的工作原则，纷纷停下手中工作，加入硬币分类队伍当中。

经过柜面人员共同努力，很快就将总计2000余枚一元硬币、1000余枚五角硬币和600余枚纪念币分类、清点完成，并将普通硬币兑换成纸币交予客户，客户看到网点人员齐心服务，连声道谢。

(孙方 蒋寅飞)