

## 工行镇江句容城中支行

## 打造暖心客户体验

本报讯（朱琴 俞佳融）今年以来，工行镇江句容城中支行积极开展服务升温工程，通过改善服务环境，丰富服务内容，创新服务活动，营造服务氛围，扩大网点社区服务半径。

完善便民设施，优化服务配置。自2022年11月重装以来，该行逐步完善网点适老服务环境和设施配备，在网点醒目位置突出“尊老公益区”“公共教育区”等适老服务标志，桌面上有序摆放老花镜、放大镜等物品，并且还设置了老年客户“微课堂”和休息区，配备了饮水机、养生壶、雨伞、拐杖、轮椅、体温计、血压仪

等便民服务物品和适老教育书籍。周边老人闲暇无事，经常来网点坐坐，喝喝茶、下下象棋、写写书法、看看书，都说有了个“落脚”的地方。

落实公益宣传，树立拥军形象。该行充分发挥营业网点服务窗口阵地宣传作用，通过营业网点的LED屏滚动播放文明用语海报，在营业网点显著位置摆放社会主义核心价值观、文明有礼尊重他人等公益宣传展板，引导群众自觉遵守社会公德，践行文明行为。网点在醒目位置单独摆放“军人依法优先”标识，设立军人优先服务专属窗口，现役或退役军人只要

出示相关证件，即可得到专人陪伴服务，偶有客户提出异议，网点工作人员就会向其解释，给军人“优先”，就是给国家和人民的安全提供“优先”保障，也是对军人这份职业的尊重，每一次说明后，都会得到在场所有客户的认同。

健全工作规范，提升服务体验。该行通过进一步明确员工行为规范和服务宗旨，强化落实银行服务七部曲，切实提高员工服务意识，对服务用语和服务手势进行细化管理，进一步提升水平，展示金融窗口优质服务形象。网点组建“尊老助

老”爱心志愿团队，对到店老年客户，指定专人第一时间上前询问，提供对接服务；对于一些特殊客群，如卧病在床、年迈行动不便的老人，网点工作人员在向特殊客群家人详细了解情况后，将所需材料一并告知，提供上门服务的同时，让客户“跑一趟”就能办结；在客户等待间隙，大堂经理引导中老年客户认识、尝试使用该行智能机具或手机银行，帮助中老年人跨越“数字鸿沟”，很多中老年人实现了从不接受到接受的转变，同时也提升了网点的到店客户渗透率。

## 工行镇江京口南大街支行提升网点安全工作

本报讯（祝宇 俞佳融）安全是银行网点搞好各项工作的前提条件。近日，工行镇江京口南大街支行开展“消防安全无小事 人人有责保平安”活动，为各项业务发展提供坚实安全保障，确保安全生产运营。

思想高度重视。该行高度重视安全生产工作，坚持“安全第一，预防为主”的方针，灌输“消防安全无小事 人人有责保平安”理念，利用

晨会、晚例会组织学习上级行安保工作通知要求，开展在线课堂学习等多种形式的安全教育活动，切实提高全员安全防范意识和责任意识，让员工们在思想上时时刻刻绷紧安全生产这根弦。

加强设施检查。该行在全面安全设施检查的同时，对重点部位、重点环节和重点时段进行重点检查，消除风险隐患。对电源、易燃物品、消防报警装置是否完好等进行全面

检查，同时做好检查登记工作，使得安全责任落实到个人，发现隐患立即处理，开展定期检查和测试，确保各种物防、技防和消防设施完好运行。

开展应急演练。该行积极组织开展有针对性的应急演练，例如开展模拟防抢防盗演练，学习如何正确使用消防灭火器等，提高员工在面对紧急突发安全事件中的应变能力、应急处置能力。

加强火灾防控。该行认真开展火灾隐患排查工作，对所辖营业网点、ATM加钞间、理财室、办公室等消防安全情况开展检查，防范单个插排连接用电器过多导致的超负载风险，以及对火灾自动报警系统、营业场所周边是否存在消防安全隐患等情况进行彻底检查，保证消防应急通道的畅通。

工行镇江新区科技新城支行  
让红钱袋散发“工行温度”

本报讯（马力 俞佳融）“我需要换些零钱，你们网点有吗？”近日，客户张女士走进工行镇江新区科技新城支行，接过兑换好零钱的红色钱袋，感受到了无微不至的“工行温度”。

大堂经理回忆，当天上午张女士匆匆地走进网点大门。了解情况后，张女士笑着说，她家有亲戚结婚了，需要一些零钱包红包，图个喜庆。面对张女士的要求，该行迅速行动，按照她需要的票面仔细清点出零钱，并引导其至柜面进行兑换。

过程中，张女士与一旁服务的大堂经理交谈说，她经过工行，抱着试试看的心态走进网点，没想到

还真让她“碰对了”！在将零钱换给张女士时，该网点员工同时将红钱袋递给她，“你们以前不是白信封吗？现在换了啊？”张女士问道。“这不给您红钱袋，想多沾沾喜气啊！”网点人员笑着回道。

临离开网点时，张女士说，虽然她这个事是个“小事情”，但工商银行想得很周到，小小的红钱袋里是满满的“工行温度”，是冬日里的“暖宝宝”。

工行镇江新区科技新城支行高度重视客户服务质量的提升，始终坚持以客户为中心，从服务环境、服务细节、服务规范等方面入手，从每一件小事抓起，竭诚为广大客户提供高质量金融服务。

工行镇江新区支行营业室  
争创适老化网点

本报讯（翟雨彤 俞佳融）近日，为提升老年客户金融服务水平，增强老年客群金融服务的获得感和获得感，工行镇江新区支行营业室积极响应上级行号召，全员努力争创适老化网点。

完善服务设施，适老服务更暖心。该行位于镇江市大港街道，周边乡镇村庄较多，老年客户业务需求量相对较高。该行网点在咨询台、现金窗口等都配备了老花眼镜，方便老年客户查看风险提示和签字确认。在客户等候区域，该行准备了饮用水和一次性水杯，旁边还放置了一些适老化书籍和宣传折页，向等候业务办理的老年客户普及识别假币、识别电信网络诈骗、存款保险制度等金融知识。同时，该行网点在厅堂配置了爱心座椅、雨伞、轮椅、拐杖等便民服务设施，在网点门口设置无障碍通道，

方便行动不便的老人前来办理业务。此外，网点还组建了一支志愿服务队伍，主动提供问候及业务咨询服务，第一时间进行业务分流，减少老年客户的等候时间。

提升服务质量，适老服务更贴心。该行对于身体情况不允许的客户，网点特事特办、提供上门服务。此外，对涉及个人养老金领取、社保卡二换三等高频业务，在办理高峰时段，主动增设服务窗口和服务人员，确保金融服务及时到位。

普及金融知识，适老服务更安心。该行网点工作人员向老人普及了电信网络诈骗、反假币、反洗钱等金融知识，提醒老年客户理性选择金融产品，守好自己的“钱袋子”。此外，该行网点定期开展金融知识宣教活动，切实提升老年客户风险防范能力。

镇江惠民保

政府指导 镇江专属  
获评2022年度“镇江市十佳民生实事”观望再久不如立刻动手  
参保，安心一整年  
把握机会，切勿错过。

再看看

回头再看

再观望一下

拖拖看吧

看别人如何

镇江惠民保2024 暖心依旧 持续守护

参保截止时间：2023年12月28日

指导单位：镇江市医疗保障局 | 国家金融监督管理总局镇江监管分局

首席承保：中国人寿

共同承保：人保财险 | 太保财险 | 国寿财险 | 紫金财险  
太平洋寿险 | 平安财险 | 中华财险

参保对象：正常参保镇江市基本医疗保险的居民及新市民

参保时间：2023年10月30日-2023年12月28日

保障时间：2024年1月1日-2024年12月31日

宣推统筹：镇江市网络社会组织联合会

咨询电话：0511-88993999

具体保险责任以保单约定和保险条款为准

广告