

行动有力度 服务有温度

——建行荆州分行为社保客户提供优质服务纪实

□ 记者 陈洁 通讯员 汪耀兵

多年来,建设银行荆州分行积极践行以人民为中心的发展理念,不断增强服务意识,主动担当社会责任,主动提升服务水平、服务能力,主动适应老年客户群体,主动上门开展金融“心级”服务,赢得老年客户及家人高度赞扬。

该行“张富清金融服务队”更是“五加二,白加黑”,为城乡老人送服务上门、送便捷上门、送温暖上门。金色的党徽、鲜红的袖标成为他们显著而值得信赖的标志!

善建者行,同样,善行者建。建行荆州分行不忘初心、牢记使命,行稳致远,长期致力于践行“五个文明”,特别是“十三五”时期,履行大行责任,服务能力建设大提升,基本实现了让客户满意、社会满意、党和人民满意的目标。



建行荆州分行“张富清金融服务队”。

精心部署 服务无小事

2020年11月开始,全市逐步启用社保卡发放市直退休人员养老金,建行荆州分行作为城区社保业务的主办行之一,承担了几万名客户的换卡工作,涉及客户多、影响广。分行党委高度重视社保客户服务工作,多次召开工作会议进行安排部署,要求全行落实“客户至上,注重细节”的服务理念,全力服务好社保客群。该行还将每月15日定为“社保客户服务日”,通过增加服务窗口、开通

绿色通道、关爱困难群体、实行首办负责制和首问负责制等措施,进一步提升社保客户服务水平。

一部署,九分落实。建行各网点快速落实分行党委要求,主动出击,摸排需上门服务的客户信息,送金融服务进社区,做好客户的关怀和慰问,提供力所能及的帮助。

作为荆州区社保业务承办行之一的建行荆州分行

营业部,把此项任务视为当前急办大事。主要负责人靠前指挥,组建了6个“张富清金融服务队”,短短一个多月时间内,已顺利办完1万多人的信息审核与新卡激活工作。

“累并快乐着”是他们的共同感受。“张富清金融服务队”队员说,金融服务无小事,客户满意没有终点。所以,大家主动一点,累一点也值得。

联学联建 服务进社区

近日,分行营业部党支部携手荆州区东门社区开展联学联建主题党日活动暨金融知识进社区活动,宣传防范电信网络诈骗、安全用卡等常识,重点就社保工资领取、优质服务等事项进行宣讲。

现场,东门社区网格员反映:有两位老人因身体原因行动不便,无法到银行办理业务,能否提供上门

服务。分行营业部负责人当即安排“张富清金融服务队”的两名队员来到老人家中,为他们办理社保卡申领手续。

两位老人激动地说:“没想到你们来得这么快!服务这么周到!你们是谁?”

上门服务队员林粤、李荆建异口同声地说:“我们

是建行荆州分行‘张富清金融服务队’。”

分行营业部负责人为此还专门走访荆州区东门社区居委会、解放社区居委会,已与社区建立长期联系机制,只要居委会网格员提供需要上门服务的人员信息,“张富清金融服务队”便马上上门提供金融服务。

不成不休 一定把您找到

建行荆州分行与社保部门精诚合作,运用大数据,让老年客户年龄、住址等信息一目了然。其中,也有少量搬家的老人,需要他们多方打听,方能取得联系。他们克服人手紧、任务重的困难,白天坚守柜面工作,晚上弃休,上百家门、行百里路,深入城乡社区、村组、企业,穿街走巷、摸黑爬楼,还不时打长途电话,与在外地

暂住的老人联络沟通,通过多种渠道收集信息。有了这些可靠的信息,让他们的服务更精准。

89岁的曹大妈,是沙市食品公司退休人员,原先和儿子住在沙市宿舍,宿舍拆迁后她随儿子在外租住一段时间,后来定居深圳的大女儿将自己在荆州区通会桥的房子腾出来,供母亲和哥哥居住。

建行荆州分行营业部“张富清金融服务队”郭迎洲和田瑶琪几经周折才打听到曹大妈的下落和儿子的电话,立即上门看望老人,核实各项信息。

曹大妈说,我家老伴生前也是银行退休职工,这么多年,很少有人上门来看我、帮我,你们帮我激活了社保卡,也激活了我的心,我真是感激不尽呢!

多看一眼 心中装着客户

2020年12月18日下午3时许,建行荆州分行营业部大厅内人头攒动,来办事的客户较多,又因为是社保卡激活初期,离退休的社保客户尤其多。

大堂经理李荆建留意到一位客户进洗手间已有一段时间,便赶紧敲门询问情况。

“我摔倒了,爬不起来。”里面传来虚弱的声音。网点员工赶紧拿钥匙开门,发现一位女性客户瘫坐在地。

大家齐心协力将客户扶到休息室,递上热水,边观察,边慢慢询问身体状况。原来客户姓曾,有高血压病史,上厕所后准备站起来时,突然晕倒。曾大妈的儿子在武汉,老伴瘫痪在床,在荆州只有几个老同事。

网点员工立即联系了曾大妈的老同事,并电话征求了其子的处理意见。曾大妈的同事赶到,确认其身体无大碍后,网点负责人安排车辆护送曾大妈一行回

家。曾大妈家住三楼无电梯,李荆建将大妈背上楼抱上床休息,由两位老同事留下来照顾。临走前李荆建将网点“张富清服务热线”电话号码告知大妈,叮嘱她以后有需要随时电话联系,上门服务。

将老人安顿好之后,工作人员立即告知其儿子勿挂念。手机中传来激动的声音,“如果不是贵行用心,晚一点发现,我妈妈绝对不会这么幸运!”

上门服务 践行张富清精神

“上门服务,是应有之义,同时也让我们自身受教育,收获很多精神财富。”建行荆州分行营业部负责人告诉记者,“我们在高龄客户中发现了一些经历过革命战争和新中国建设的功臣、前辈,‘张富清金融服务队’上门服务的同时,还特意记录他们的故事,挖掘他们始终如一的精神,汲取他们的优良作风、闪光魅力,汇入推动金融和社会发展的实践当中。他们经历不尽相同,但隐姓埋名默默无闻,其精神本质和张富清同志完全一致,

都是我们学习的榜样。”

在荆州区西城街办,有一位百岁离休老人,现住荆州职业技术学院内,离休后粗茶淡饭,乐观生活,还不忘发挥余热,老有所为,他的经历和情怀都很宝贵,潜移默化影响着身边人。

在老江陵电影院宿舍也有一位93岁的离休干部殷昭美,生于山东微山湖畔,是铁道游击队中的“红小鬼”,1946年任解放军文艺宣传干事,后随部队南下落户荆

州,曾经在沙市税务局、省新华书店、岑河中学工作,30多年前从电影公司离休。其老伴也是文教战线老兵,前几年去世。殷老连续几场大病后只能靠轮椅出行,即便这样,他依旧乐观,坐在轮椅上也要吹拉弹唱。

面对上门的银行工作人员,他深深赞叹,“我的余年不多了,但从我们卓越的抗疫,又从你们扎实的工作作风,不禁想起当年,这种宝贵的精神又回来了,我看到了将来的希望!”

心系客户 传递服务温情

“我们多跑路,让客户少跑路,这是一个基本准则。否则,如发生抬着老人来认证的现象,那是我们的失职和过错。”“张富清金融服务队”成员、青年党员张盼说道。

在福寿养老公寓,住着一对老夫妻。两人虽不到70岁,却已双双卧床多年,且神志不清。更不幸的是,他们唯一的儿子也身患重病。他们儿子是同济医科大学博士毕业高材生,曾在深圳某私立医院工作,年薪不菲,不料近年却身患尿毒症,长期透析,身负重债。如今年过四十,尚未成家,再加上中风,近半失能。

建行荆州分行“张富清金融服务队”多次到养老公寓,帮卧床的两老办妥社保卡。两人养老金共5000多元,入住公寓还有几百元缺口,银行方面协调养老机构

予以免除。

建行工作人员又想办法宽慰帮助他们重病的儿子,他正在变卖房产,用来还债治病。工作人员从饮食参考、社会保障、资产处理手续等多方关心,让其感动不已:“过去,人们都尊我求我,病倒后亲友也怕我、躲我,只有你们,亲近我,温暖我!”

家住荆州区八岭山太平村的援越抗老老兵张忠友,青年时期参军,加入铁道兵某部,多次参加抢险抢修,复员回乡后在石油公司病退。

建行荆州分行营业部“张富清金融服务队”上门为老人办理养老金服务时,了解到他的光荣经历,同时也得知他多年高血压、糖尿病导致尿毒症的病况。服务队成员代表银行几次上门看望,帮助他及时

就医诊疗,并叮嘱其注意日常饮食生活习惯等,老人家禁不住洒下泪水。

社保卡发放养老金工作中,建行荆州分行营业部“张富清金融服务队”累计为老弱病残客户上门服务相关业务200多人次,他们敬老爱老的细心、耐心、贴心服务,让老年客户暖心、舒心、放心。

民生无小事,服务第一条。建行荆州分行营业部所做的工作,仅仅是建设银行服务社保客户的一个缩影。该行牢固树立人民至上的理念,坚持“服务大多数人而不是少数人”的金融愿景,履行社会责任,体现大行担当,以服务为立足基石、发展根本,不断提升服务效能,提供有温度的金融服务,真正做到了“服务有温度,发展加速度”。



建行荆州分行工作人员上门看望离休老人。



建行荆州分行“张富清金融服务队”到福利院为卧床老人办理业务。



建行荆州分行“张富清金融服务队”为老年客户上门办理认证。



建行荆州分行“张富清金融服务队”上门为行动不便老年客户激活社保卡。