

工行宁波市分行全力保障营业网点安全复工

为全面落实市委市政府和金融监管部门关于做好疫情防控工作的各项部署,一手抓疫情防控,一手抓复工复产,坚决打赢疫情防控阻击战和发展总体战,工行宁波市分行坚持守土有责、守土担责、守土尽责,在抓好自身疫情防控工作的同时,充分做好全辖网点各项复工准备工作,经受住了养老金集中发放、企业复工复产后办理业务客户增多等考验,实现了网点安全复工。截至2月26日,工行宁波市分行正常营业网点160余家,网点复工率达到99%,创新推出“无接触式金融服务”向广大客户提供线上服务,及时响应客户多元金融服务需求。

扎实做好营业网点复工准备。在春节期间组织发动辖内相关机构采购防护口罩、一次性手套、体温测量仪、洗手液、医用酒精、消毒液、紫外线消毒灯等防疫物资,为网点安全正常营业做好充足的物资储备和调度供应保障。同时,加强员工健康管理,对员工健康情况实行每日报告制,对异地返甬员工实施自我居家隔离。严格执行市政府和金融监管机构关于复工复产的相关要求和流程,组织辖内机构做好网点复工验收和审批报备工作,确保开门网点符合防疫要求。截至2月26日,该行员工中未发现确诊或疑似病例,确保工作人员为客户提供安全放心的窗口服务。

加强服务场所卫生防疫管理。辖内支行聘请专业消毒公司对拟复工的营业网点进行彻底消毒及检测,各复工网点每天至少2次对网点办公设施、营业柜台、自助机具及自助银行等进行全面清洁消毒,并向客户公示环

境和机具消毒情况。在加强室内通风、保持空气流动的基础上,每天不定时对网点内的门把手、双屏密码器、对讲话筒、智能自助机具、点钞机、电话机等员工和客户高频接触设施重点仔细消毒。设置专门带盖垃圾桶用以存放废弃口罩,并每天定时对垃圾桶进行消毒处理。网点所有员工上岗前加强体温监测等异常情况监控,统一佩戴口罩上岗并及时更换,严格做好自身防护,也为客户创造安全、放心的服务环境。

倡导无接触式金融服务和温暖服务两手抓。疫情期间工行宁波市分行创新推出客户经理线上工作室,客户可以线上与客户经理互动,也可以在工作室的金融超市中挑选产品,点击产品“立即购买”可以跳转至手机银行进行产品购买,大幅节省客户的沟通成本。此外,大力推广网上预约服务,客户可运用融e联、“工行服务”微信小程序查询工行网点信息,选择网点



图为“银行业文明规范服务百佳单位”工行宁波市分行营业部一线员工在春节期间坚守岗位为客户提供优质金融服务。

空闲时段办理业务。实行网点入口值守迎候,统一在门口张贴“佩戴口罩入内”的醒目提示标识,对未戴口罩的客户做好口头提醒并做好客户测温和信息登记,对拒绝接受体温检测的客户予以劝阻。在客户办理业务时,大堂服务人员会提示等候在窗口前和机具前的客户保持安全距离。客流高峰期特别是代发工资日,网点增加大堂服务力量配备,分工做好测温、登记、引导、辅导等服务工作,同时加强对厅堂内客流量的控制,引导客户分批进入网点,在门外搭建帐篷、摆放椅凳供老年客户等候休息,避免厅内客户聚集引起交叉感染风险。在做好安全防护措施的基础上,急客户所急,提供人性

化上门服务。

加强网点员工安全防护应急管理。开业准备如何做?体温检测如何做?员工防护如何做?入口管理如何做?为帮助网点在开业后平稳面对特殊时期特殊状况,分行及时下发了防疫期间网点安全营业提示“30条”、服务管理提示、消费者权益保护工作指引等,及时将总分行网点疫情防护工作要求传导至一线,并制定了防疫期间网点服务话术,指导全辖网点结合实际,积极应对,保障平稳运营。同时编制数期“防疫指南”H5,向网点一线员工宣传科学预防知识,提高员工疫情防控的能力。

王巧艳 周红儿

“讲文明·树新风”公益广告
关爱未成年人



《校园真美丽》张译雯(小朋友) 绘

让文明之花 在校园绽放



宁波市文明办