

2022年11月4日 星期五

责编:卢亚林 美编:李帅 审读:赵仿严

党的二十大代表、招商银行青岛分行崂山支行大堂主管王瑾敏返回岗位树立新目标

# 用心做好银行厅堂“服务员”



早报11月3日讯 10月22日党的二十大胜利闭幕，党的二十大代表、招商银行青岛分行崂山支行大堂主管王瑾敏出席了本次大会。这名坚守一线14年的招行人，带着“金融报国”的情怀，从银行厅堂走向了人民大会堂。返回岗位后，她表示，将肩负光荣使命，继续扎根银行厅堂一线，把服务群众做到极致。

## 创造“适老服务工作法”

2008年，王瑾敏入职招商银行青岛分行。14年来，她始终把工作当成“一件快乐而幸福的事”，用情、用心、专业、专注服务，想客户所想，应客户所求，解客户所需。暴雨天气中按照约定去企业解决客户网银操作问题，受到客户信赖；上门帮助老人记录每一笔账目的进出，理财收益、养老费、伙食费等，账本一记就是6年；进社区、街道、企业宣讲金融知识，成为招商银行总行消保“金牌讲师”……

近几年，老年人在王瑾敏客户群里占据比例越来越高，提供更多适老化服务，



王瑾敏在工作中。  
本人供图

为帮助老年人跨越“数字鸿沟”，加强风险防范意识、非法集资诈骗识别能力，让老年人在信息化、智能化社会发展中获得更多安全感、陪伴感，成为王瑾敏服务的新追求。“说话要慢，尽可能使用通俗易懂的语言，不要使用专业术语，对单一事项确认表述清楚再讲另一事项，避免一次性罗列多项。询问要细，需问清收款方信息、关系，做好防非防诈讲解；观察要到位，提示要详尽，操作要核对。”通过多年对老年服务需求的实践与调研，她创造了“适老服务工作法”，让老年人享受到更有温暖的适老服务。

来银行业经过不断革新、蜕变、回归本源，现在的我们是老百姓的亲人、朋友、服务者，不仅为老百姓赚钱，更将防赌反诈、财富管理等理念通过公益讲座、寓教于乐等方式传播给大家，成为帮人民守住钱袋子、安度幸福生活的堡垒。”在王瑾敏看来，坚持金融工作的政治性、人民性，就是要关注到所有的服务群体，无差别地对待每一名客户，有差别地选择适合他们的服务方式，尽力解决每一名客户的“急难愁盼”。

## 尽100%努力做好服务

### 解决客户的“急难愁盼”

党的二十大报告指出，“江山就是人民，人民就是江山。”王瑾敏在大会现场听到这句话时内心澎湃、倍感振奋，“我在基层一线工作了14年，服务的就是最广大的人民群众，我的工作成就和价值，就是为大家做好服务，而做好服务的前提，是把他们时刻放在心中。”

“10年前的老百姓来银行排长队，谈理财色变，那时银行更像经营者，被大家认为是赚老百姓钱的地方。10年

面向未来，王瑾敏决心以党的二十大精神为指引，继续扎根银行一线，把服务人民群众做到极致。“我所在的厅堂一线就是深入群众、深入基层的最佳‘触点’，我们所接待的每一名客户，所遇到的每一个问题，往小了说是工作中的一小部分，往大了讲就是一个家庭的大事，串联起来就是人民群众的大事。”王瑾敏表示，如果在服务时能够怀着一份“为群众解决急难愁盼”的心态，尽100%的努力去做好服务，那银行的厅堂一定是群众最信任、最满意的服务场所。“未来的日子，我会和身边的同事们一起努力，希望身边的每个人都敢想敢为、善作善成。”王瑾敏说。

(观海新闻/青岛早报记者 杨博文)

讲文明 树新风 公益广告



文明青岛官方微信

# 用心关爱 呵护成长



关心关爱未成年人成长是我们共同的责任



您使用的每一张纸  
都印记着树木成长的年轮

中央文明办 宣