

建设银行青岛市分行: 践行金融为民 做优服务实事



董畅

周新然

衡姝颖

金融是服务社会的美好事业,在服务大众生活中彰显出为民的本源价值。青岛早报主办的2024—2025青岛金融行业“口碑品牌”发布活动正在火热开展中,近两个月以来,越来越多的市民积极参与点赞。其中,一些“服务明星”在市民的口碑声中脱颖而出,为“金融服务如何做到百姓心坎儿上”提供了案例典范。

建设银行青岛市分行秉持“专业创造价值”的理念,潜心打造又专又能的服务团队,以专业细致、贴心高效的金融服务解决客户所需,用一个个暖心且鲜活的故事架起与客户互动的“连心桥”,真正诠释了“金融为民”的大行情怀,优质服务赢得客户一致赞誉。

暖民心 亲情服务赢信任

“把客户的事儿当做自己的事儿来办”,这是建行入董畅的职业信念。她立足本职,精益求精,是“劳动者港湾”先进个人荣誉称号获得者。

2024年2月的一天,李大爷气喘吁吁走进营业部营业室,急匆匆地说要转15000元。网点适老服务专员董畅赶忙迎上前接待,为确保客户资金安全,便询问老人是否认识收款人以及转账用途。听到李大爷说老伴得了急病要交住院费,董畅便快速引导大爷到智慧柜员机办理,但是经过查询,卡里并没有这笔钱。大爷一下子慌了,不停地念叨着:“不可能啊,我明明把钱存到卡里面了,怎么会没有呢!老

伴还等着交住院费,是不是我的钱弄丢了!”眼看老人情绪愈加激动,董畅急忙安慰并快速查询李大爷名下账户,才发现他误将款项存入丢失不用的存折账户中,看到账户余额,大爷长舒一口气。但随即面色一暗,急忙表示存折也不知道放哪去了。考虑到老人焦急的心情和情况紧急,征询老人意见后,董畅选择在柜台开立绿色窗口为李大爷办理挂失补换业务,又在核实无误后,帮助老人将钱转入银行卡缴纳了住院费。鉴于无人陪同及雨后路面湿滑,董畅开车把老人送到医院,又给李大爷留下了自己的电话,让他有困难可以随时联系。事后,李大爷的女儿专程到网点致谢,并为建行提供的贴心服务点赞。

民之所需,行将所至。作为网点的适老化专员,董畅入行以来,为老人提供上门服务十余次,并把简单的微笑式服务上升为亲情式服务,数次受到客户表扬。

办实事 贴心服务解民忧

最是实事解民忧。口碑人物背后,是一个个让人感动的故事。

建设银行市北支行营业室周新然是口碑人物代表之一,她坦言:“希望每一位客户都能感受到建设银行服务的温度与深度,会为此一直努力。”这份热情与付出,不断体现在日常工作中。

在一个阳光明媚的午后,市北支行营业室周新然正忙碌时,一位神色焦急的女士手里拿着一张银行卡来寻求帮助,神色十分着急。原来,这位女士的母亲因病住院,急需用钱却忘记了银行卡密码。由于老人行动不便,无法亲自前来办理密码重置业务。周新然听后,立刻放下手中的工作迎上来,安抚客户情绪后,耐心了解情况,积极寻找解决方案。经过行内协调,周新然和同事立刻启动上门服务流程,携带移动设备前往医院。

赶到医院不久,密码重置业务顺利完成。老人紧锁的眉头舒展开来,她的女儿也激动地连声致谢:“真是太感谢你们了!你们的服务真是太贴心了!”

此次上门服务不仅解决了客户的燃眉之急,更赢得了附近居民的好口碑,纷纷称赞建行市北支行是“有温度的银行”,周新然更是凭借专业、高效且温情的服务,成为大家公认的“贴心人”。

显担当 优质服务获赞誉

“我代表社区的很多居民,要为建设银行的衡姝颖点赞,你们能帮忙吧?”近日,青岛早报口碑热线接到了市民的来电。衡姝颖自加入建设银行以来,始终将“以客户为中心”的服务理念深植于心。面对每一位走进建行的客户,无论是办理简单存取款业务的老人,还是咨

询复杂金融产品的年轻人,衡姝颖都能以真诚的服务和专业的解答,让客户感受到家一般的温暖。

某天早晨,一位老年人急急忙忙来到大堂,看到这种情况衡姝颖立刻迎上前去,询问她有什么业务需要办理,并将老人搀扶至“乐老”绿色窗口。老人说在网上遭遇了电信诈骗,虽然最后钱没有转出去,但十分担心自己的账户会有信息泄露的风险。衡姝颖耐心安慰,并告知可通过更换卡号换卡或者销户重新办理银行卡的方式以防止银行账户信息被泄露。随即,协助老人办理了变更卡号换卡的业务,客户满意而归。不仅日常工作表现出色,衡姝颖还利用业余时间积极参与社会公益活动,社区、学校等很多地方都留下了她普及金融知识的身影,不仅个人赢得了广泛赞誉,也进一步提升了崂山支行的社会形象。

服务无止境。建设银行青岛市分行始终坚守金融为民初心,坚持服务本源,不断提升客户体验感、安全感和幸福感,根植于“金融向善”文化中的建行人,正不断用身边的小故事,书写中国特色金融文化新篇章。

本报记者

友情提示

请给“好口碑”点赞

2024—2025青岛金融行业“口碑品牌”宣传发布活动自10月中旬启动至今,受到众多市民关注。为了更好地倾听民声、汇聚民意,主办方已开通线上点赞平台(请扫描下方二维码进入),欢迎广大市民积极参与,还可通过早报热线(82888000)、邮箱(zaobao126@126.com)为心仪的金融机构或个人点赞。



警惕“高额返利”诱人上钩破财

金融好故事之 慧眼识诈⑥

随着互联网的高速发展,打着“高额返利”“高投资高回报”等幌子的电信诈骗,越来越严重地危害市民资金安全。邮储银行青岛分行积极践行守护市民“钱袋子”的社会责任,辖内各网点不断完善风险防控体系,以专业的技能和对风险的把控力,警银密切联动,又一起诈骗被成功拦截。

今年8月6日,客户任女士到平度市长乐支行柜面办理转账业务,工作人员李懿鹏、朱金义严格按照制度进行双人复核,并主动询问转账对方信息。客户所有回答含糊不清,仅提供部分聊天记录,对方发送的微信内容显示,任女士转账达到一定额度即可返还98万元,经进一步交谈,确认客户存在被诈骗风险。柜面人员

及时联系反诈中心,公安人员到达现场成功拦截客户向犯罪分子转账15000元,避免了居民资金损失。

邮储银行提醒您,在投资理财时,保持高度警惕,避免上当受骗。

1. 选择正规投资渠道:应通过正规金融机构和官方平台进行投资理财。对于陌生来电、邮件推销、网络论坛、微信群、QQ群等网络途径诱导的投资行为应保持警惕。

2. 谨慎对待高收益承诺:树立科学的投资理财观念,不要被“保本高息”的虚假投资宣传迷惑。正规的投资产品不会承诺保本保收益,任何承诺高额回报的投资项目都应引起警觉。

3. 注重提升金融素养和防骗意识:对于要求将投资款转到个人账户或与平台名称不符的对公账户等异常情况的,应坚决拒绝。

4. 及时报警:一旦发现自己可能遭遇投资理财诈骗,应立即停止转账,并保留相关证据,及时向警方报案。

金融大数据运营监测平台发布

早报12月12日讯 依托青岛市政务云、青岛市一体化大数据平台、青岛市金宏办公系统和“山东通”平台,构建起一个用户体系全面统一、运行稳定安全可靠、专题数据持续汇聚的金融大数据平台……近日,青岛市举办数字金融创新产品发布对接会,会上发布了青岛市金融大数据运行监测平台。

12月10日,青岛市委金融办、人民银行青岛市分行、青岛金融监管局、青岛证监局、青岛市大数据局联合举办“数字强国 金融赋能”——数字金融创新产品发布对接会。会上发布了青岛市金融大数据运行监测平台,青岛市委金融办介绍了该平台基本情况。青岛市金融大数据运行监测平台包括金融风险监测预警系统、涉非风险企业全周期管理系统、金融服务实体经济高质量发展“直通车”运行分析系统、央地金融信息协同(地方)应用系统等5个应用场景子系统,依托青岛市政务

云、青岛市一体化大数据平台、青岛市金宏办公系统和“山东通”平台,构建起一个用户体系全面统一、运行稳定安全可靠、专题数据持续汇聚的金融大数据平台。目前,金融风险监测预警系统、涉非风险企业全周期管理系统、金融服务实体经济高质量发展“直通车”系统已上线试运行。

人民银行青岛市分行解读了中国人民银行等七部门联合印发的《推动数字金融高质量发展行动方案》,青岛金融监管局介绍了金融支持小微企业有关政策。中国海洋大学工业互联网研究院首席教授、青岛金融研究院首席研究员许艳教授进行了《中国数字金融发展趋势与应用场景》主题分享。青岛华通智能科技有限公司率先打造“青岛市公共数据运营平台”,为全国公共数据运营提供示范样板,本次活动上就公共数据运营赋能金融行业场景应用进行主题分享,介绍先进经验。

(观海新闻/青岛早报记者 邹忠昊)