

解决群众“急难愁盼”，浙江工行这么办—— 小事不“小视” 点滴暖人心

朱华 孟文 郭昉杰

**金融为民
共筑美好**

大多数人提起银行，想到的都是我们身边的网点，因为这是我们老百姓与银行打交道最多的地方。随着科技飞速发展，不知不觉间，我们去银行网点办理业务的次数少了，但银行的服务不是少了，而是更多了。

浙江是数字经济先发省，工行浙江省分行积极推进网点数字化转型，加快网点业务线上化建设，不断健全线上线下协同服务体系，为客户提供高效快捷服务体验。同时，在网点内创建社保、公积金、税务、工商等银政互联场景，让网点成为政务服务的延伸载体，“数据多跑路、百姓少跑腿”，实现银政一条龙服务。

作为国有大行，工行浙江省分行的优质高效服务不仅体现在流程优化、场景搭建上，更体现在聚焦群众“急难愁盼”问题上，想客户之所想、急客户之所急，以点点滴滴的暖心服务践行“金融为民”初心。

在工行网点，员工可以用7个小时为外来务工人员清点被火烧过的残币；为异国七旬老人提供无时差服务；帮助客户清点51万余枚硬币；为25年前的老存单完成信息核销……每一件事听起来都是琐碎小事，但在工行，每一件事都没有被“小视”。



工行浙江省分行积极推行网点数字化转型，不断健全线上线下协同服务体系，为客户提供高效快捷服务体验。

把小事办好

在工行看来，客户来银行网点办事，哪怕再小再琐碎，涉及到具体切身利益，都是“大事”。

工行浙江省分行始终坚持“以客户为中心”的服务理念，用真诚的微笑、快速的响应、专业的技能，认真办理每一笔业务、解决好每一件小事，让群众信得过、靠得住。

几个月前，工行浙江示范区支行接待了拿着一只焦黑铁盒的冯姓父子，铁盒里装满了残破的火烧币，除了百元面值的，还有不少10元、20元、50元。经了解，青年男子的父亲冯大爷来浙务工，这个随身携带的铁盒子就是冯大爷的全部家当。因为一场大火，冯大爷辛辛苦苦攒下的血汗钱被烧，纸币受损严重。

工作人员一边安抚老人家，一边着手整理。被火烤过的人民币粘连在一起又非常薄脆，工作人员小心翼翼一张张摊开，根据受损程度分类平铺在桌面上，耐心挑拣、逐张清点、仔细拼凑，双手也被“火烧币”染得漆黑。经过券别区分—版别分离—全额、半额认定—机具识别—钞币清点—分装专用袋—复核以及资料填写等多道工序，从早上9点到下午4点，在大家的通力协作下，将老人家烧损的5万多元换回了46845元。看到冯大爷饱经风霜的脸庞展露笑容，工作人员才放下了悬着的心。

民生无小事，枝叶总关情。这样的故事，在工行并不罕见，工行嘉兴桐乡支行营业部也接待过一位情况类似的客户。

王先生从事汽车零部件交易多年，因货款收入积攒了约4.5吨的一元和五角硬币。如何妥善处理这一笔“重量级”货款，让他非常苦恼，于是致电工行寻求帮助。

基于硬币数额巨大，工行嘉兴桐乡支行营业部立即开辟特殊通道，抽调3名网点人员开始清点，点数、码放、包捆……最终克服客户空闲时间与高峰业务办理时间段冲突等因素，经过13批次清点，网点完成了51.24万枚硬币合计48.37万元的清点工作，约4.5吨的硬币“化零为整”，以数字化的形式存入了王先生的银行账户。

小小硬币见真情，贴心服务暖人心，这是工行嘉兴桐乡支行工作人员的真实写照，也是万千工行一线员工的缩影。



整整7小时，拯救“火烧币”。工行浙江示范区支行尽心尽力为外来务工人员挽回受损血汗钱。

把急事办妥

近年来，我国逐渐步入老龄化社会。面对手机端五花八门的界面和繁琐的操作程序，许多老年人感到力不从心、不知所措。因此，老年群体对银行网点服务需求更高，也更有依赖性。

关爱老人无小事。在工行看来，每一件与老人相关的金融小事，事关一个家庭，就都不是小事，而是牵动人心的大事。工行浙江省分行聚焦新形势下老年客户的高频服务场景，围绕他们的生活习惯、使用习惯延伸出一系列助老金融服务，急事急办、特事特办，用真心真情守护“银发族”对美好生活的向往。

近日，工行台州临海赤城支行收到了两张1998年的存单，存单主人吴老先生是工行的老储户，多年以来一直有定期储蓄的习惯，因急需用钱，他拿着存单到网点支取。

这两张“25岁”的存单取现，几大难题摆在眼前——存单存入至今已逾20年，当时是手工办理，未在电脑系统进行实名认证；原储蓄网点多次搬迁，原账号多次升级更新，默认系统不支持查找新账号；更棘手的是，吴老先生夫妇忘记了密码，多种不利情况给存单取现带来困难重重。

该支行对此事高度重视，针对老人该笔

存单的情况立即展开讨论，积极落实存单信息查询、身份信息核查等工作。同时，工行工作人员针对有可能出现存单挂失的情况，利用休息时间到档案室查找手工挂失登记簿。多方努力下，最终仅用一周时间便完成信息核查，立即联系老人前来办理业务。核实账户信息、核对账户金额、实名补录、重置密码、销户取款……三个多小时的操作流程有条不紊，最终将钱成功取出，在场工作人员都松了一口气。

在丽水，周女士手持一张纸质通知存款存单来到工行丽水南城支行，称其父亲突发脑出血昏迷在重症监护室，希望将父亲名下的通知存款取出用以治疗。但父亲从未将密码告诉过家人，心急如焚的周女士只能前来网点向工作人员求助。

面对此情此景，工行丽水南城支行秉承生命至上原则，经与省、市分行相关专业人士沟通，决定将该笔通知存款部分提取先转入客户本人活期账户，然后通过客户活期账户以转账汇款的方式将资金划转至医院对公账户，确保专款专用，为客户搭起生命“桥梁”。



工行嘉兴桐乡支行营业部持续服务，为客户清点约4.5吨、51万余枚硬币。



越是近邻，越是亲近。工行助老金融服务用心真情守护“银发族”对美好生活的向往。
谭秋民 摄



杭州望江门支行客服经理积极解决老人水电费代扣难题获表扬



工行丽水南城支行为客户妥善解决存款支付医疗费用问题，客户在意见簿中致谢。

把难事办成

难事面前显担当。银行网点的工作千头万绪，不可能一帆风顺，要解决群众的“痛点”，必然需要下一番苦功夫。如果遇到难事绕道走、靠边站，就违背了“金融为民”的初心。

在工行网点，一线工作人员总是敢于担当、主动揽责，敢啃硬骨头，自觉将群众的揪心事扛在肩上，把难事办到群众的心坎上。

在杭州，工行众安支行接到一通来自英国的越洋电话。徐先生的母亲在英国辞世不久，生前有一本工行存折，账户里的钱一直没有支取，但由于时间久远，不仅存折丢失，密码也无从知晓。徐先生因工作繁忙无法回国办理，他希望能够委托国内好友协助完成这笔遗产继承业务。

跨境遗产继承业务并不常见，最困难的部分在于信息的核实，需要英国公证处公证徐先生母亲的死亡事实、遗嘱和徐先生的委托书，再由国内公证处对英国出具的公证书再次公证。流程非常琐碎且耗时较长，网点负责人始终保持热情，给予耐心的指导，在一次又一次的沟通协调下，材料终于备齐。徐先生的好友如约前来，从资金查询、密码挂失、挂失开户再到购汇转出，这笔跨境遗产继承业务顺利完成。

网点服务本就繁琐复杂，涉及到跨境、越洋的更是难上加难，这对银行金融机构提出了更高的要求和挑战。

李先生现年77岁，居住在加拿大，因近期手机收到本人账户的余额短信提醒，但自认为从未办理过该服务，担心是不实信息，对个人账户安全性产生焦虑。他由于年事已高，也无手机银行，故通过工行门户网站留言寻求帮助。

加拿大和杭州有13小时的时差，为避免打扰老人休息，当晚8点，工行杭州江城支行工作人员致电客户，但连续三次拨打均无人接听。工作人员继续寻求其他方式联系老人，后发现老人的留言中有备注类似电子邮箱地址的信息，于是尝试编辑邮件发送过去。

翌日早上6点，工作人员收到邮件回复，终于成功联系上了李先生，他表示自己年纪大，听力不好，所以手机声音听不清，对收到银行的邮件表示很意外。接下来的几天里，工行江城支行工作人员和李先生多次通过电子邮件沟通，解答了前期的业务困惑。在交流过程中，工作人员始终保持耐心和细致，还为其在境外碰到的其他金融问题提供了帮助和建议，让老人备感温暖。

11000公里的距离不会拉开服务的距离，13小时的时差不会阻碍服务的时效，这是一次现代科技和人性化服务的结合，这样有温度的适老金融服务不仅让客户体验到真正的关怀，也展现了银行的良好形象和社会责任感。

工行浙江省分行相关负责人说：“虽然金融服务线上化不断加速，但大量较为复杂的非标准业务，仍然需要通过我们跟客户面对面交流沟通，增进彼此的了解和信任，直至最后解决好难题。”

优质服务，永无止境，贵在坚持。新形势下，工行浙江省分行各级机构将继续秉承“以客户为中心”的服务理念，真心、热心、耐心为每一位客户提供优质的金融服务，解决客户急难愁盼问题，用实际行动生动诠释“您身边的银行，可信赖的银行”。



想方设法为25年前的老存单完成信息核销工作，工行台州临海赤城支行热心解决陈年业务获客户点赞。

(本版图片由工行浙江省分行提供)



工行温州分行营业部胜利支行热心帮助异国客户获赞



工行杭州众安支行营业部全力解决客户跨境遗产继承难题