

## 有需要 一起上

### 上海农商银行选派总部员工驰援一线网点服务客户

1天时间完成集结！上海农商银行从外滩总部、张江办公园区选派员工支援一线网点，穿戴起防护装备的他们成为基层服务队伍中的一员，与各分支行部室的支援同事、网点同事一起站好满足市民金融需求的最前哨。

6月以来，上海进入全面恢复正常生产生活秩序阶段，上海农商银行响应主（监）管部门要求、回应民生需要，在严格落实疫情防控要求的前提下马不停蹄地推进复工复产，从5月12日成为全市首家复工复产银行以来，不断向着“应开尽开”的目标迈进，当前复业网点已达350个，占全市网点总数的97%以上。

在疫情防控工作量增加、客户需求集中爆发等多重因素的叠加下，网点一线服务力量持续承压。为了有效支撑基层服务能效，上海农商银行在上海辖内充分调动资源，紧急选派员工阶段性下沉网点，1天之内，来自总行部室近百名员工主动报名，其中首批已奔赴至58家网点，开启为期2周的网点支援，协助扫码、维护网点秩序、引导分流客户、开展环境消杀等工作。

#### 责无旁贷，克服万难全力支援一线

“组织安排我去哪里，我就去哪里。”“90后”员工李广仁家住浦东新区，得知自己被派往崇明港西支行后，二话不说，快速完成手头工作交接，连夜赶往对口网点，为第二天的支援工作提前做好准备。为了节省通勤时间、确保准时到岗，李广仁选择在网点附近宾馆住了下来。烈日下的暴晒、不太好懂的崇明当地方言、一切从简的生活条

件，在李广仁看来，这些都不是问题，“只希望能成为服务客户的一份力量，让大家尤其是老年客户的需求早早得到满足，看到他们满意地离开，是我最大的动力。”

### **随时待命，火线到岗彰显老将斗志**

今年54岁的周击水是报名员工中年纪最大的，入行33年，对工作的热情没有丝毫减退。原支援黄陂南路支行的员工因临时安排无法到岗，6月15日晚上9点多，联络组工作人员联系了作为后备人员的周击水，“没问题！”他的答复干脆利落。根据防疫要求，周击水需要全天穿着蓝色防护服、佩戴N95口罩、医用隔离面罩以及医用塑胶手套，正值上海黄梅季节，空气闷热潮湿，几分钟就已汗流浹背，一天下来脱掉手套，手已被汗水泡得发白，“这不算啥，我们基层的同事每天都是这样的状态，他们才是最辛苦。”结束2天的代班后，周击水依然热情不减，积极地询问是否需要继续支援，“我很荣幸有这次支援网点的机会，能够为基层多分担一些就多分担一些，随时待命。”

### **全力以赴，任劳任怨发扬青年品格**

金山亭林支行是此次支援网点中业务量最大的网点之一，陈悦祺被分配到了这里，每天负责使用移动“数字哨兵”查验核酸报告，指导自助机具操作不熟练的客户在ATM机领取现金，有效分散客流，缓解厅堂压力。按照防疫要求，亭林支行厅堂客户量不得超过8人，部分客户不得不在网点外排队等候，其中不乏老年客户，陈悦祺一遍又一遍地解释防疫政策，安抚客户情绪。“他们就和我们的爷爷奶奶一样，虽然可能是数字化时代的‘慢跑者’，但绝对不能成为‘掉队者’。

希望他们能感受到我们的真心、暖心。”

通过对等候区客户的询问，提前了解业务办理需要，能有效分流，节省办理时间。在保德路支行支援的邹振东注意到有腿脚不便的客户前来办理取款业务，马上沟通后引导至 ATM 机指导办理了自助取款，节省了等候时间。同在保德路支行支援的冯邦琴，得知一位等候客户需查询账户明细，便指导客户使用微信银行，快速满足了客户需求。

白天在网点挥洒汗水，晚上还需处理本职工作，这些支援一线的员工在农商一声号令面前，没有犹豫、没有迟疑，全力以赴履行农商责任，彰显农商担当。“普惠金融助力百姓美好生活”是上海农商银行的使命，而这些紧急驰援一线、直面客户需求的员工，正是这一使命的践行者，他们用行动生动诠释着“ONE SRCB”农商精神。