

上海农商银行推出“八项措施”便利市民 提升网点服务效能 切实解决“急愁难盼”

近日，为响应人民银行上海总部《关于进一步做好现金服务工作的通知》、上海银保监局《关于进一步做好银行网点金融服务满足市民集中办理业务需求的通知》有关工作要求，积极应对临柜金融业务高峰，提升营业网点及工作人员金融服务效能，切实解决人民群众“急难愁盼”问题，上海农商银行在抓牢疫情防控工作的同时，进一步推出网点“应开尽开”、延长营业时间、提前预约发号、开辟“绿色通道”、提供上门服务、精细服务管理、实时排队监测、备足现金库存共八项措施，彰显农商温度。

作为全市养老金代发的主要银行之一，早在5月12日，上海农商银行就打通难点堵点，在金山区开放全市首家恢复营业的网点，之后，又陆续在崇明、奉贤、普陀、青浦、松江、嘉定等区开放网点，且均为区内首家（批）恢复营业的银行。6月1日后，上海进入全面恢复正常生产生活秩序阶段，市民在疫情期间积攒的临柜金融服务需求非常旺盛。上海农商银行第一时间响应政府号召、百姓需求，全力以赴加速复工复产、持续完善网点服务，确保市民需求得到满足，践行市属金融国企的责任担当和“普惠金融助力百姓美好生活”的企业使命。

资源最大投入、服务窗口应开尽开

为全力满足近期居民到网点办理临柜业务的金融需求，上海农商

银行以“应开尽开”为原则，加速网点恢复营业。为确保复业网点人员配置充足，总分支行部门派员现场支持营业网点，做好客户秩序维护和业务咨询服务工作。

目前上海农商银行全市复业网点已超过 330 个，复业网点柜台和机具应开尽开，全力提升客流处理能力。

延长营业时间、满足各类居民需求

为积极应对部分网点复业后客流量激增的情况，自 6 月 7 日起，上海农商银行即结合各区域网点客流特征，提供差异化营业时间服务。在客流相对集中、尤其是老年客户集中的网点，根据老年客户的作息特点，将网点营业时间适时提前或延后。

截至目前，全行已有近三分之一网点通过提前开门或延迟关门的差异化方式延长营业时间，同时进一步增加周末节假日营业网点数量。

提前预约发号、让客户能安心放心

经历了数月的疫情，老百姓尤其是老年客户迫切希望能第一时间领取养老金及办理存单转存业务。上海农商银行在严格执行疫情防控的条件下，充分考虑客户的需求和心情，提前发放业务受理预约号，特别是针对部分客流量较大的网点，采取提前预约发放后续营业日号码的方式分流客户，让客户可以尽早安心放心。

开设绿色通道、特殊客户优先服务

网点设置高龄、残障等特殊客户绿色通道，通过爱心窗口为高龄及身体不便的特殊客户群体设置绿色通道，使用网点爱心窗口为特殊

客群提供优先服务。

提供上门服务、困难客户足不出户

对因高龄、疾病、身体不便等无法前来网点办理业务的客户群体，上海农商银行在确保做好防疫防护的前提下，适时提供上门服务，保障特殊客群金融服务需求。

精细服务管理、改善客户排队体验

为坚持做好客户秩序维护、改善客户排队体验，在保证防疫间隔要求前提下，上海农商银行适当增加厅堂内客户等候数量，同时根据网点实地情况设置客户排队等候线路，为厅堂外等候客户设置遮阳伞，提供等候座椅、矿泉水等防暑措施，缓解等候客户的焦虑情绪。

此外，为提高服务效率，营业网点在客户排队时，提前询问业务需求，及时将有卡客户分流至自助区域，大大缩短单一取现客户的排队等候时间。

实时排队监测、落实安全秩序管理

特殊时期，为保障网点客户安全，该行建立了总行远程监控中心实时监测、分支行网点即时响应的保障机制，对于非营业时间段若存在客户排队等候的情况，总行第一时间通知分支行进行关注，分支行落实网点提早做好客户排队秩序管理。

保障现金供应、让现金服务不打折

为充分满足客户正常现金支取业务需求，上海农商银行所有营业网点足量准备现金库存，同时坚持做好现金收支两条线，确保现金防疫安全。

随着上海全面复工复产的有序推进，上海农商银行将继续把满足市民的金融需求摆在首位，在严格执行防疫要求的前提下，全力提升网点服务体验，履行责任担当，向着打造服务型银行的愿景迈进。