

## 急难时刻见真章

### 上海农商银行以行动诠释“服务”真谛

6月起，上海已进入恢复正常生产生活秩序阶段，各家银行门庭若市。作为全市首家复工复产的银行，上海农商银行自5月12日起陆续恢复辖内网点对外营业，全力满足市民的金融需求，助力城市的烟火气尽快回归。而在这一过程中，直面客户的网点一线每天都有难题发生，或有客户核酸结果过期，或有企业紧急求助，或有业务疑难亟待解决。尽管客流不断让网点工作量长时间处于“过度饱和”，工作人员每天“连轴转”，但秉持“以客户为中心”的理念，上海农商银行依然用专业、高效、温暖的服务，将“难题”变为“加分题”，在这个特殊的阶段，用真诚的服务赢得客户信任。

#### 你进不来，我走出去

6月17日中午，在上海农商银行浦东分行南新分理处外，一位90多岁的老奶奶在家人的陪同下前来办理敬老卡密码重置业务。由于老奶奶近期没有做过核酸，无法通过数字哨兵核验进入网点。看到年迈的老人一脸疲惫，家人也面露难色，网点人员非常理解这么热的天带老人出来一次确实不容易。于是，为了不突破防疫要求，又为老人办理好业务，网点应急而变，“我们不是有移动智柜嘛，可以在网点外为老奶奶办理业务呀！这样两全其美，不进网点也可以满足老奶奶的业务需求！”工作人员火速行动，桌子椅子、移动智柜，一样样搬出了网点，同时做好老人陪同人员的核酸查验工作，顺利快速地为老人办完了业务，贴心的工作人员还全程为老人打伞遮阳，获得了老人及其家人还有目睹这一情景的客户的好评。

#### 你燃眉之急，我全力以赴

“疫情封了2个多月，这100多万零钞放在身边实在不安全，听说你们今天复工了，我特地从江川赶过来。”6月2日早上10时许，一位客户提着几大包钱款急匆匆地来到了位于闵行区莘庄镇的上海农商银行闵行支行营业部。工作人员注意到了这位客户，询问得知该客户为江川街道某燃气公司的员工，该公司为保供企业，却因封控原因导致一百多万燃气款无法及时存入公司账户，得知网点复工的消息后，第一时间赶来解款。

“通常对于大量的零币和小面额钞券，我们都是建议客户提前预约，这样可以合理安排时间和人员以便于更高效地为客户办理业务。不过这家燃气公司在疫情期间承担着保供重任，为广大市民提供了重要的生活保障，自身却因为封控导致现金无法及时入账。我们作为金融机构能做的就是尽可能满足客户需求，解燃眉之急。”该网点负责人道。

虽然困难重重，网点仍陆续安排了4名员工，启用1台清分机、3台点钞机，配合人工清分，从10点到下午2点，持续4小时不间断，共计清点20元、10元、5元、1元钞券约106万元。由于疫情防控需要，网点无法开空调，员工们穿着防护服，戴着口罩、手套，放弃午餐时间在现金区内持续清点。钞券也大多比较残破，粘连、破损情况较多，需要结合人工清分，数小时下来，每位员工都已汗流浹背。为确保现金安全，网点将所有钞券使用紫外线消毒柜消毒后，于当日进行了上解。

金山亭林支行于5月底恢复营业，辖内的燃气公司疫情期间积压了大量现金货款未能存入账户，导致资金周转困难，解款需求迫切且有许多零券和硬币。为了不影响其他客户办理业务，亭林支行延长营业时间，加班加点为客户办理解款，共解款80余万元，其中

硬币 8000 余枚。网点负责人表示，“客户的迫切需求我们感同身受，我们加班加点也一定会做完的！”第二天客户送来锦旗对亭林支行员工心系客户办实事的品质表示赞扬和感谢。

### 你翘首以盼，我跨前一步

近日，顾女士拿着她父亲的存单来到上海农商银行松江永丰支行，她表示自己的父亲身患疾病，目前卧病在床无法出门，急需这笔存款支付医药费，却忘记了密码。了解到客户目前的困难后，网点当天即与客户约定上门时间，并迅速抽调人手、排摸客户所在小区疫情防控相关要求，穿上大白，火速出发。在保证客户及员工健康安全的同时，高效完成业务办理。“我也知道疫情当下网点复业后都很忙，但实在是很需要取到这笔钱，很感谢他们能为我们考虑，那么快上门。”顾女士表示非常感谢。

客户的需求就是奔赴的目标，上海农商银行松江洞泾支行在复工复产后，也通过上门服务解决了特殊客户的迫切需求。6月11日是支行疫情复工复产后的首个双休日，多名同事在经过了7天繁忙的工作后，主动放弃休息时间，前往上海日光铜业有限公司项目工地为该处160余名工地建筑工人和项目经理办理上门批量激活借记卡业务。

企业在今年3月就提出了代发工资的需求，疫情期间，在上海农商银行“火种部队”驻守人员的协助下，企业连续2个月通过网银跨行代发的方式给200余名员工发放了工资，为了简便企业后续操作，复工复产后，洞泾支行第一时间收集资料，为企业员工批量制卡。6名网点人员最终使用4台移动智能柜员机，共计办理业务160多笔，为160余名企业员工办理了激活业务。

“尚德尚善、惠城惠民、至精至勤、共愿共美”是上海农商银行的企业文化核心精神，倡导全行以金融力量守护申城的同时，更以农商情怀和农商温度将客户需求放在首位。从开启复工复产至今，上海地区近 360 家网点的 2000 余名一线员工用行动生动诠释这一精神，主动承担社会责任，做好客户服务工作，守护申城平稳有序，践行“普惠金融助力百姓美好生活”的使命。