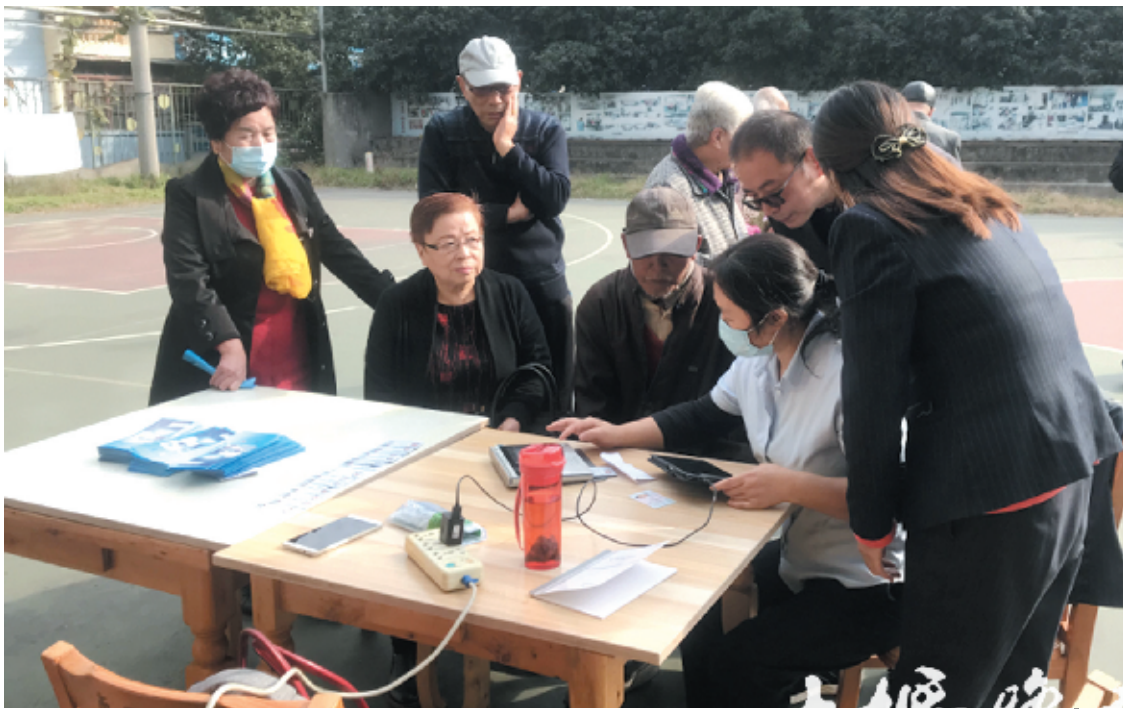


“我跑了几个地方都没有办成，抱着试试看心理来到建行青少年宫支行，经过测温、排队、签字……工作人员齐峰带我到窗口办理社保补缴手续，不到5分钟就办好了。齐峰热情周到，切实解决群众的急事、难事，是建行优质服务的代表。祝建行发展越来越好！”日前，建行十堰分行收到东风公司一名职工送来的感谢信，字里行间充满着对建行青少年宫支行温情服务的感激之情。这是该行倾力服务东风公司社保客户的缩影。

■文、图/记者 李强 通讯员 乐俊锋



建行青少年宫支行组织人员进社区为退休职工提供服务。

# 勇挑重担为“东风”

## 建行十堰青少年宫支行全力做好东风社保医保业务工作

### 打通绿色通道，为东风公司客户提供优质服务

据介绍，根据国家社保业务相关改革要求，东风公司退休职工工资管理、发放移交湖北省人社厅，要求从2019年8月份起开始发放“东风”社保卡，2020年底，东风公司12万职工的社保卡全部发放到位。作为承担“东风”社保卡发放任务主办银行之一的建行青少年宫支行勇挑重担，倾力相助。

时间紧，任务重！全行员工迅速以“备战”的姿态全力投入，建行省市分行领导、部门、支行负责人四级联动，密切与东风公司高层协调沟通、精诚协作，为适应东风社保业务社会化服务、属地化管理改革全力奋战，努力把这项惠民业务办快、办好。

任务要完成，进度要抓紧，但服务质量不打折。建行青少年宫支行以创建星级网点为契机，抓服务、优环境、提质效，全员不休、全窗口开放、全面打通绿色通道，全力以赴为东风公司客户群体提供更加优质、方便、健全的服务。最高峰时期，一个月要发放社保卡上万张。面对巨大的压力，该行刀刃向内、自我施压，实行首问负责制，要求全体工作人员热情接待、耐心解答客户的疑问，主动陪同客户到窗口交接，同时为其提供热茶、老花镜等常用物资，让每一位客户宾至如归，感受到建行的浓浓暖意。



为“东风”社保缴纳设立专用服务窗口。

### 放弃休息时间，上门为客户办理业务

在业务办理过程中，很多东风公司社保客户因各种原因或特殊群体无法亲自领卡，急需上门服务，但网点人手本就十分紧张，怎么办？经过集中讨论、反复商量，为不影响网点正常营业，又能服务好东风公司社保群体，全行员工自愿牺牲下班和休息时间，将一份份惠民服务送到客户的病床前、送到客户的家中。

东风公司很多老职工仍然居住在没有电梯的老楼房里，支行工作人员提前预约，坚持挨家挨户上门做好拍照、身份核实、社保卡激活工作，并详细讲述办理流程。面对年龄大、耳背的社保职工，他们不厌其烦地讲解，一天下来筋疲力尽，却不叫一声苦。他们放弃了陪伴家人的时间，用行动证明了他们是优秀的建行人。

据了解，仅今年以来，工作人员累计为东风公司社保客户上门服务200余次。

因东风公司社保客户多为老年群体，而建行青少年宫支行职工也有不少“大龄”员工，为了给客户营造更加温暖、贴心的服务体验，让资深员工充分发挥服务的积极性和能动性，该支行以建设银行“劳动者港湾”为依托，打造出独具特色的“乐龄”港湾，营造了充满温度的工作环境，让老员工“老有所为”、客户“老有所乐”。

2005年，“东风”医保业务系统在十堰、襄阳、武汉开发区三地全部上线运行。作为主力服务十堰东风公司医保客户群体的建行青少年宫支行，迅速实现系统对接，克服困难，举全行之力，服务东风公司医保商户，如医院、医疗机构、卫生服务中心、卫生服务站、零售药店等达400余家，发放医保卡14万余张，为东风公司民生工程保驾护航。

15年来，该行服务系统运行平稳，未发生一起核算风险事件，受到东风公司干部职工的高度认可。

### 不辞辛劳奔波，切实为客户解难题

唯其艰难，方显勇毅。在巨大的挑战面前，一位位建行人热情主动，奋勇担当，在“急难险重”的工作中展现出建行人不怕吃苦、无私奉献的精神。

今年疫情期间，“东风”医保业务无法办理，但病人住院急需钱。年轻职工尹嘉文得知此事后主动请缨，在做好层层报备和防控措施下紧急出动，来回奔波，为客户解难题，救急难。资深员工田泽珍、何青临近退休，在得知“东风”社保业务的重任之后，毅然走上前线，坚决站好“最后一班岗”，每天发放

社保卡上百张，对每一位客户耐心引导，热情接待。隔着厚厚的玻璃，他们的嗓子哑了，身心疲惫了，但服务的态度和质量始终如一，让人感受到“老兵”的执着与坚守……

沧海横流，方显英雄本色。在服务东风公司医保社保业务中，建行青少年宫支行表现出了优秀团队的凝聚力、战斗力和向心力，每一名员工都用深深的热忱和强烈的责任感，将“用心用情用细节打动客户”的服务宗旨贯穿在一言一行中，让文明服务、优质服务的理念扎根银行发展的深处。