

践行社会主义核心价值观淄博工行在行动

“红梅”花开焦裕禄储蓄所

工商银行淄博博山焦裕禄储蓄所,是全国唯一以“焦裕禄”命名的银行网点。多年来他们坚持以客户为中心,全心全意为客户服务,积极争做焦裕禄精神的践行者,让焦裕禄精神在小小的银行服务窗口发扬光大。

日前,一名中年客户拿着大红色的感谢信来到工商银行博山支行焦裕禄储蓄所,对大堂经理说:“你们储蓄所的2号柜员帮我解决了个大难题,她的服务态度令我非常感动,所以我特意写了感谢信给你们储蓄所,来表达我的谢意。”

原来,10年前因业务需要,该客户在工行办理了多张个人结算存折和银行卡,后来由于种种原因基本不再到银行办理业务,存折和银行卡是否丢失、账

户内是否还有余额,都记不清了。因此,他抱着试试看的心态来到焦裕禄储蓄所。

一季度是银行业务最繁忙的时期,营业厅内坐满了等候办理业务的客户。该客户担心网点员工可能因为业务繁忙无暇帮他处理这么多笔复杂业务。当他按照排队机的叫号来到2号窗口时,柜员李红梅礼貌而又热情地接待了他。听完客户略带不安地叙述,红梅当即安抚客户:“请您放心,我会帮您查询出所有的账户,并按照您的要求一一处理。”红梅凭着娴熟的业务技能,迅速打印出客户的账户清单,一笔笔核对,一笔笔指导客户填写挂失申请书,一笔笔办理挂失,同时帮客



户进行归类整理。
当红梅处理完所有的业务

把回单交给客户时,客户感动地连声说:“谢谢!谢谢。”红梅微笑

着对客户说:“不用客气,这是我们应该做的工作。”

当客户亲手把感谢信送到红梅手中时,一向不善言辞的她竟有些手足无措,脸上略带羞涩。她觉得自己不过是做了日常服务中应该做的工作。

服务无小事。一个微笑,一次尽心尽力的服务,一次诚心诚意的帮助,也许在不经意之间,便深深植入客户的心里。

作为焦裕禄储蓄所的一名员工,当红梅站在焦裕禄塑像前宣誓的时候,她就已经清楚知道自己肩负的使命,那就是传承焦裕禄同志“全心全意为人民服务”精神,尽心尽力为客户提供满意金融服务。

(陈玲 吕振凤)