

河南经济报 记者 吉娜 通讯员 陈海

“突患脑梗整三秋，重症卧床让人愁。出门办事如登天，农行出手解我忧。”日前，农行鲁山县支行收到该县马楼乡铁寨员村一位李姓客户写来的打油诗，表达了对农行服务的由衷赞誉。

原来，这位刚50出头的客户，三年前突患脑梗卧床不起，作为顶梁柱，像家里塌了天，他在床上终日以泪洗面。最近村里要为他办理低保，需要银行提供收入证明。这下，他又犯难了。怀着试试看的心情，他给农行鲁山县支行行长陈凯阳发了个信息。陈行长立即安排张良支行(二级支行)负责人徐富昌处理此事。3月13日中午，徐富昌联系了车辆，把客户拉到张良支行，青年员工王蒙宇和曹永生等人立即把准备好的轮椅推到车前，让客户坐上，来到柜台前办理了相关手续。

随后，王蒙宇顾不上吃饭，又用轮椅推着客户，来到另外两家金融机构办理了相关手续，最后又把客户送上了车。临别时，客户感激得流下了泪水。

一直以来，该行为持续提升客户服务体验和网点服务水平，按照“用心服务常态化，升温服务品牌化”的要求，相继开展“服务升温工程”暨“浓情暖域”网点服务品牌建设推广活动、“三线一网格”创建和运营工作“每周一星”评比等活动中，都把“乐于助人，真情奉献”作为活动的重要元素注入其中。还在各网点营业大厅设立了“文明服务示范岗”。值班人员在为客户提供宣传、咨询、休憩、饮水和帮助等零距离服务。进而使行风行貌出现了喜人变化，处处洋溢着清新的精神气息，好人好事层出不穷。

该行针对部分行动不便的客户群体，及时高效的提供专属双人上门调查服务。深入了解储户真实意愿，合规高效的办理款项支取业务流程。切实将客户的“急难愁盼”放在心头、落实在行动中。

通过“请进来、走出去”的方式，定期开展“厅堂内微沙龙”及“金融服务进社区”“进学校”“进乡村”的金融宣讲活动，常态化向老年人、学生、农村留守人员介绍金融产品、防假币、防诈骗知识。目前，全行已累计赴客户家中、医院病房等场所上门服务30余次，真真正正为民办实事，受到好评。