



管控区网点率先恢复营业 工行驿站体现服务温度

工行辽宁省分行同心战“疫”满足百姓金融服务需求

核心提示

2021年新年伊始，新冠肺炎疫情再度在我省沈阳、大连等地发生。在这场没有硝烟的战“疫”中，中国工商银行辽宁省分行迅速响应、周密部署，强化防控重点，落实防疫措施，提升应急处置能力，有力保障了金融平稳运行。在制定严密的保障措施后，1月8日，地处政府管控区的工行沈阳向工街支行率先正式恢复营业，及时满足管控区域内百姓的金融服务需求。

工行网点在管控区率先开业，凸显了中国工商银行的大行担当，体现了工行员工的家国情怀。在工行辽宁省分行的精心组织协调下，工行全体干部员工党群携手、守望相助、同心战“疫”，坚决打赢这场疫情防控阻击战。



工行沈阳向工街支行员工指导客户办理业务。

最美逆行 战“疫”情体现责任担当

沈阳市皇姑区明廉街道是第一批实施疫情重点管控的区域，区域内近11万居民中有3万多名工行社保客户。疫情隔离了大家，却挡不住工行“逆行者”的脚步。1月6日，工行沈阳分行党委响应沈阳市政府保

酒精消毒湿巾。由于网点处于封闭管控区，运钞和防疫物资的供给问题比较棘手。在工行辽宁省分行的支持下，经与政府部门沟通，同意分行每日用固定的运钞车为向工街支行运送营业必需的现金及防疫物资。

因为疫情，向工街支行全员被隔离。得知网点即将恢复营业的消息后，身处封闭管控区域内的工行其他网点员工纷纷上交请战书：“我本身就在管控区里，让我上吧，其他员工来就没法回家了！”随后，向工街支行的5名“新”员工战前突击上岗，成为客户身边的最美逆行者。

1月8日，工行沈阳向工街支行在管控区中正式恢复营业。营业大厅开放1个物理窗口，自助银行启动24小时服务。网点经理带领大家做好厅堂及智能机具消杀，设立分流引导线，最大限度减少人员聚集，用实际行动筑起了疫情防控的坚实堡垒。

开业第一天，向工街支行就迎来60余位客户，有替老父亲取退休金的，有提现准备买生活必需品的……很多老年客户不习惯电子支付，拿着“久违”的现金，脸上洋溢着喜悦的笑容，一扫疫情笼罩的阴霾。热心的市民赶制工行大白“人偶”，向工行最美逆行者致敬。

障疫情重点防控区域金融服务的号召，召开紧急协调会，制定管控区域内的向工街支行恢复营业疫情防控与应急方案，扛起企业的社会责任。

由于管控区营业的特殊性，恢复营业涉及营业环境、防疫物资、人员安全、运钞、安保等多个方面，工行沈阳分行全面启动“业务备份、人员备份、服务备份、管理备份”的应急措施，为网点增配250件防护服、1250片

统筹防控 提供强大金融服务保障

面对疫情，工行辽宁省分行党委进一步提高政治站位，抓细压实疫情防控主体责任，制定了《辽宁分行疫情防控三级管理方案》和《防疫隔离制度》，统筹推进疫情防控和经济发展工作。

严防严控，突出抓好营业网点管理。将营业网点作为疫情防控的重点场所，召开网点专题会，培训掌握防疫要求，工行辽宁省分行通过监控联网平台抽查和组织实地检查，加大对网点疫情防控监督力度；进一步升级网点防控措施，按营业前、营业中、营业后细化防控方案。为避免出现聚集性情况导致交叉感染，分行在辖内营业网点均粘贴“一米线”分散等候提示线，安全防护提示牌、等候座椅提示标等，提示客户分开就座等候。增加场所的消杀频次和消杀浓度，保障消杀工作不留死角、不留空白。

闭环管理，重点加强现金服务保障。进一步加强现金、ATM等实物管理，满足现金收付需求，ATM自动柜员机钞箱关闭循环功能，全部设定成单取机和单存机模式，保障自动柜员机现金运营安全。全面启动应急管理，合理备付现金库存，加强现金服务保障，严格执行“收支两条线”管理，收入现金消毒后清点、交存，付出现金须全部经过杀菌消毒后投放，保证百姓用上放心钱。

疫情期间，工行辽宁省分行还推出理财云工作室，线上为不同客群提供专属服务，为客户购买金融产品提供便利。加大手机银行宣传力度，推出线上买菜等各种非接触式金融服务，让人们足不出户享受便利服务，让人们在冰天雪地中感受工行爱的温度。

情暖冬日 工行驿站拓展温馨服务

三九寒冬，在工行沈阳浑南支行，一位环卫工人被请进工行驿站休息。她说：“大冷天，渴了有地喝水，累了有地歇脚，冷了有地取暖，工行驿站让人感受到冬日里的温暖。”

“工行驿站”是工行在营业网点内部打造的一块共享服务区，是以普惠公益为定位、以广大劳动者，尤其是环卫工人、快递员、交警及其他户外作业人员为对象，以“身边的银行、身边的服务”为宗旨，以开放共享网点日常生活类服务资源为形式，向公众提供“歇歇脚、充充电、挡挡雨”等多项公益惠民的暖心服务。

除了提供公益服务外，工行驿站还为大家配备空调、休息座椅、饮水机、手机充电、Wi-Fi无线网络、公众教育、点验钞机、老花镜等设施设备，部分网点还提供洗手间、母婴室、急救箱、轮椅、儿童推车、复印机、打印机、放大镜等设施设备。

如果网点客流量较大，周边客户有需求，工行驿站还会设置驿站书吧、扶贫专区、消费者权益保护专区、敬老关爱区、财商教育区等，为市民打造“身边的银行”。

疫情期间，在做好疫情防控的前提下，工行辽宁省分行各个营业网点为环卫工人、快递员、交警等严寒中奔波的户外工作者提供“冷了能取暖，渴了有水喝，累了能休息”的暖心服务。

工行驿站是工商银行建设“人民满意银行”的重要举措，让工行网点不仅是广大客户的休息站、服务站，更是爱的传递站。

潘玉 本报记者 张学军



工行抚顺银河湾支行员工在工行驿站为客户提供暖心服务。

科学做女子“四防” 构筑坚固防线

防人

- 减少聚集
- 减少流动
- 关注确诊病例轨迹
- 有症状时及时就医

防物

- 注重手部卫生
- 选择错峰出行
- 不要在乘车时进食或饮水
- 使用空调不选择内循环模式

科学做女子“四防” 构筑坚固防线

防环境

- 超市购物尽量减少排队时间
- 户外活动与他人保持一米距离
- 医院就诊过程中保持手部卫生
- 患者住院治疗不要离开病房

防未知风险

- 口罩必须正确佩戴
- 口罩潮湿需要立即更换
- 一次性口罩不要重复使用
- 不要用没洗过的手摸脸