

# 亮出便民惠民“硬举措” 彰显金融服务“暖实力”

## 工行重庆市分行深入推进网点服务提升,打造人民满意银行

金融事业起于为人民服务,兴于为人民服务。2023年,工商银行重庆市分行继续坚持以客户为中心,精准对接客户需求,持续优化贴心暖心服务,不断提升网点服务的广度与深度,充分发挥“工行驿站”品牌纽带作用,将网点打造为更具适应性、竞争力和普惠性的金融服务阵地,助推各项业务持续稳健发展,为增进民生福祉、创造美好生活作出了积极贡献。



工行重庆市分行工作人员耐心为老人讲解金融知识

### 便民更惠民 点滴服务凝聚信任感

一直以来,工行重庆市分行始终践行“客户至上、服务为本”的服务理念,积极履行社会责任,用实际行动践行服务理念,用优质服务点点滴滴赢得百姓的认可和信赖,将便民、利民、惠民的金融服务送到百姓家门口,暖在老百姓心坎上。

“种种事情中可以看出贵行对员工素质的教育,使我们客户更相信贵行的魅力,更信任、更愿意做你们最忠实的客户。”近日,工行重庆北碚支行营业部收到一封来自客户姚女士的感谢信。两个月前,姚女士丈夫意外离世,姚女士年近七旬,子女不在身边,听到存款人亡后存款提取流程复杂急得直哭。北碚支行营业部主管胡玥了解情况后,一边安抚客户,一边报告网点负责人,安排网点人员全程陪同客户往返公证处和银行,最终顺利办理业务。事后,姚女士特别委托子女写下了表扬信,真诚感谢工行员工“急客户所急,想客户所想”服务人民,助人为乐的奉献精神。

11月17日,工行重庆长寿支行营业大厅内,也发生了紧张又暖心的一幕:一名男子到网点办理业务时,因不明原因突然全身抽搐,



工行重庆市分行智能服务区为民便民

慌乱中客户母亲不知所措、担心大哭,紧急关头,网点工作人员启动应急预案,并与当时正在银行调取材料的两位民警协同配合,及时对客户进行施救和拨打120急救电话,同时不断安慰母亲情绪,在民警携手救助下,客户最终转危为安。

寒冬时节,同样感受到“工行温暖”的,还有某建筑公司项目部的工人们。该项目部位于黔江区金溪镇青山村,距离城区约50公里,由于地域和路程限制,工人无法到网点激活工资卡。因项目工期紧张,工资卡办理成为工友们的“薪”头大事。了解到项目部的困难后,工行重庆黔江分行营业部急客户所急,迅速组织人员调配设备,不仅耐心为工人们采集影像、验证身份信息、激活工资卡,还向工人普及防范电信诈骗、反假币等金融知识,其细致热情的服务,赢得了工友们的一致好评。

### “出新”显“初心” 数字转型增强“可得性”

随着我国互联网经济快速发展,线上服务比重逐步加大,银行客户办理业务的习惯已逐渐发生改变。为深化数字化网点改革,满足客户多样化需求,工行重庆北碚支行积极响应上级号召,持续推广网点预约和到店识别引导服务新模式。

“预约取号实在太方便了,我现在预约了再来网点都是拿的优先号,这替我节约了不少时间。”长期来北碚支行网点办理业务的王先生感叹道。王先生说,以前没有预约取号的时候,他办理业务必须要来网点拿现场号,有时他不仅可以在“中国工商银行客户服务”微信公众号、“工行服务”微信小程序、手机银行3种线上渠道进行预约,预约时间段内到网点进行取号并领取优先号,同时还可以通过95588进行电话预约取号。

这是工行重庆市分行在金融科技浪潮之下,持续践行“金融为民”初心使命的缩影。为进一步提升网点金融服务水平,贯彻落实数字金融政策,工行重庆市分行坚持“科技驱动价值创造”,通过数字化实现人工效率提升、成本节约、业务流程增值,赋能网点数字化转型,加快运营模式的转型,为客户提供更为智能化、便捷化、人性化的到店服务体验,让客户感受工行有温度的服务,助力构建高质量发展新优势。

今年以来,随着社会保险数字化转型的逐渐深入,工行重庆市分行在总行整体布局背景下,结合区域特色,特别是融入数字重庆建设,与市人社局联合打造了重庆社保卡跨省通办项目。“客户可以在人社App、国家政务服务平台和工行个人手机银行App在线办理重庆三代社保卡异地申领、补换业务,为异地的重庆社保卡客户提供便捷的服务支持。”该行相关负责人介绍。

据悉,该行还与市人社局共同搭建了“社银互办”网点,营造社保卡群众一站式服务体验,全面推动“网点+社保”的应用场景建设。截至2023年12月,建成并投入运营的社银合作网点达到103家,建设数量位居四大行第一,构建起了覆盖全市37个区县的社银合作网点服务体系。

### 实招见实效 聚焦“重点”提升满意度

“在日常生活中要注意保管好自己的身份证和银行卡,一定不要出租、出借自己的银行卡,不要向他人透露自己的个人信息!”为提升社会公众反洗钱意识,预防洗钱犯罪活动,近日,工行重庆大渡口新山村网点工作人员走进辖内某建筑工地,开展“保护自己 远离洗钱”反洗钱主题宣传月活动,向农民工群体介绍反洗钱相关知识,受到了大家的欢迎和好评。

作为国有大行,工行重庆市分行积极践行以人民为中心的发展思想,坚持民生导向,聚焦一老一少、农村(城中村)居民、进城务工人员、学生等重点人群,依托辖内近300家“工行驿站”完善的基础服务设施,驰而不息将优质的金融服务送至老百姓生活的方方面面,向着“建设人民满意银行”目标坚定前行。

随着养老金被中央金融工作会议列入推动金融高质量发展的“五篇大文章”之一,网点适老化改造成为银行升级金融服务的重要方向。工行重庆市分行以“工行驿站”为基点,不断细化完善适老服务措施,提高适老服务水平,持续提升老年客户的服务体验。

走进工商银行遍布山城的各个网点,无论是大堂的智能机具还是网银,都向老年客户提供了适老化的服务,设置专属老年客户的版本。同时,驿站为老年客户提供了急救药箱、老花镜及爱心座椅等便民设施,极大地提升了老年客户群体的用户体验。日常工作中,工作人员还无偿帮助老年客户解决第三方支付、账单核对等问题。

在工行重庆江北建新东路支行,一系列“工行驿站”服务银发群体主题活动成为助力老年客户跨越“数字鸿沟”,提升风险防范和资产配置能力的实招。利用网点厅堂,该支行开展了多场微沙龙,为老年群体宣讲防范非法集资、防范电信诈骗、合理规划资产等金融知识;客户经理还向他们介绍适合的存款产品、理财产品,以及如何使用幸福生活手机银行服务等;针对辖内行动不便、无法出门的老年客户,支行特事特办,持续提供上门金融服务。

“适应客户要求,为经济社会发展提供高质量金融服务,满足千家万户对美好生活的向往,既是践行金融工作政治性、人民性的具体要求,也是工行重庆市分行一直以来秉承的初心。”工行重庆市分行相关负责人表示,下一步将继续以热情、专业、负责的态度做好金融服务工作,用实际行动为客户办实事、办好事、解难题,不断提升服务质量和客户体验,不断增强人民群众的安全感、获得感和幸福感,做人民满意银行。

徐一琪

图片由工行重庆市分行提供

# 江北区民生实事“星火计划”建成1个中心、30个站点 让家庭教育真正实现推门可见、服务可感、家家参与

家庭教育是教育的开端。

为深入贯彻落实党的二十大精神,深入实施《中华人民共和国家庭教育促进法》《重庆市家庭教育促进条例》,今年,江北区在重庆率先将家庭教育工作列入区级十大重点民生实事,并实施家庭教育“星火计划”。

历经一年的发展,江北区以“打造老百姓身边推门可见、服务可感、家家参与的家庭教育指导服务体系”为目标,建成家庭教育指导中心1个,建成示范性家庭教育指导站30个,江北区家校社共育取得新成绩,逐步构建起覆盖城乡的家庭教育服务新格局。

### 以一个中心为阵地 推门即“见”家庭教育

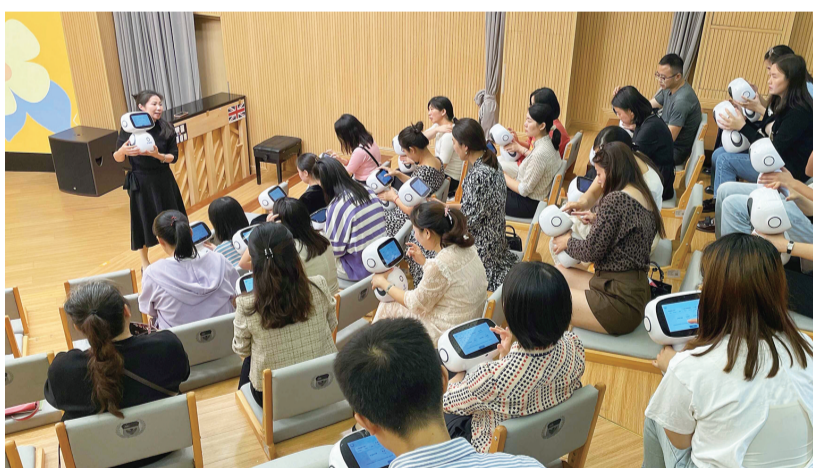
上个周末,江北区家庭教育指导中心开展了一场以《双向陪伴 共同成长》为主题的家庭教育课程,重庆阅悦健康咨询工作室刘凤老师为亲子家庭讲解了什么是压力以及如何应对压力、调解情绪等。

“在这里,家长可以卸下压力,做回最轻松、最愉悦的父母,孩子可以在营造的自然氛围里做回真实的小孩。”刘凤说。

家庭教育指导中心占地413平方米,有培训室、心理咨询室等功能分区,先后被命名为“全国家庭亲子阅读体验基地”、“重庆市家庭教育创新实践基地”。

这里还招募组建了专家团队,每周三到周日“坐诊”免费提供个案咨询,每周“周末课堂”和“周三微课”提供家庭教育系统培训和指导,只要有需求的家长都能享受到家庭教育服务,真正实现家庭教育“推门可见”。

同时,以该中心为阵地,江北区积极探索家校社协同育人机制,常态化开展家庭教育活动,打造集合专业人才培养、科普宣传教育、家长必修课程、活动组织开展、家教咨询指导为一体的综合型指导服务站,指导和引领全区家庭教育指导服务站科学化、专业化、规范化发展。



家长们在Ai家庭教育机器人上进行家庭教育能力测评

### 30个站点各具特色 让家庭教育服务可感

“通过专业的家庭教育指导,我找到了身为职场妈妈丢失已久的松弛感,帮我更好地平衡工作和家庭。”

“每周开展的‘午间1小时’,帮我提高了自身素质和能力,提升品德和修养,从而更好地发挥自己在家庭和社会中的作用。”

……

江北区金融中心家庭教育指导站是江北区妇联打造的30个示范性家庭教育指导站之一,指导站联合北京市安理(重庆)律师事务所为职场女性开展“午间一小时赋能空间”活动,参与到活动中的职场女性们纷纷点赞。

按照“星火计划”,江北区通过打造“1个家庭教育指导中心+30个示范性家庭教育指导站”的阵地网络体系,30个站点与百余社区家长学校无缝衔接满足居民需求,每一个站点都颇具主题特色和示范效应。

石马河街道南桥寺社区将家庭教育指导站融入群团之家,与妇女之家、儿童之家、“家之语”婚姻家庭加油站、妇女儿童维权站、新时代文明实践站、社工站、青少年成长课堂等

成“两家五站一课堂”,建设起集家庭教育指导、未成年人帮教、法律咨询、心理疏导等功能为一体的综合型家庭教育阵地。

铁山坪街道唐桂社区家庭教育指导站针对居民需求,以“和谐家庭·七彩未来”为品牌,培育七彩队伍、开设三大讲堂、推行五类教育,为辖区家庭提供家庭教育指导、未成年人帮教、法律知识宣讲、心理疏导等综合服务。

“这些站点通过专业赋能、人才培养、活动链接、家庭参与等方式,增强家长主体责任意识,提升家长科学育儿能力,解决突出家庭教育问题。”江北区妇联副主席唐志佳表示,江北区正探索出让更多老百姓服务可感的社区家庭教育指导服务模式。

### 家校社协同育人 形成家家参与家庭教育的氛围

“很荣幸成为江北区未来家长学校的首批成员,今天的‘三重赞美’练习让我认识到在生活中需要多给孩子积极正面的反馈,先让孩子感觉好,才能进行自我探索和自我提升。”前不久,“星火计划”幸福五色花行动之“未来家长学校”在江北嘴实验学校启动,“家长结伴炼”导师李晶莹带

领50位首批“种子家长”在轻松愉快的氛围中,掌握新理念、新方法,学习家庭教育解决方案。

据了解,江北区妇联在30个家庭教育指导站点中优先打造了五个特色站点即“星火计划之幸福五色花”,探索建立了“纵横推进、多方协作、信息通联、资源共享、家长激励”五大机制,为落实和推进家校社协同育人,走出了一条区域推进家庭教育的特色之路。

作为五个特色站点中唯一的学校,江北嘴实验学校和区妇联共同发起了“未来家长学校·家长结伴炼”,希望通过家校协同成长课堂提升家长养育力,促进亲子关系,助力50位种子家长成为江北城片区首批“未来型智慧家长”,继而影响到孩子、伴侣、家庭、朋友、邻居,成为可以燎原的星星之火,点燃未来家长学校的星火希望。

“举办活动的目的就是让家长履行家庭教育的责任,许多家长参加完活动后,他们的意识被逐渐唤醒,有了主动学习的欲望,责任感也被激发出来。”江北区妇联相关负责人说,比如“未来家长学校结伴炼”,由专家全程参与、跟踪、赋能,每周举行两次线上线下的活动,让“种子家长”引导更多其他家庭参与进来,形成“家家参与”家庭教育的良好氛围。

“星火计划”,取“星星之火可以燎原”之意,以点带面,辐射全域。随着“星火计划”的不断推行,江北区实现了基础型家庭教育指导站(社区家长学校)在社区(村)全覆盖,有辨识度的江北家庭教育指导新模式正逐渐形成。开展家庭教育指导1758场,服务群众32万人次。接下来,江北区妇联要让更多家长了解到前沿、专业、科学的家庭教育知识和理念,构建更加和谐、健康、美好的家庭和社会环境,奋力开创新时期江北家庭教育指导新局面。

王彩艳 杨敦 图片由江北区妇联提供

链接

## 多部门联合实施“护苗行动” 护航未成年人健康成长

### 案例展示

董某某小朋友和小同小区另外一名孩子玩耍时发生矛盾,双方家长在处理时言语激烈,发生肢体冲突而受伤。案件起诉至江北区法院,在法院的建议下,双方家长接受了家庭教育指导。

“在实施家庭教育指导过程

中,我发现双方家长在日常的家庭教育中均存在不足,董某某在这个案件中受到的心理影响比较大。”江北区法院家庭教育指导站指导老师张顺梅决定和区人民法院法官吴红梅上门开展心理疏导和家庭教育指导服务。

### 护苗行动举措

在家里,张老师从不同的视角跟家长交流,引导家长如何跟孩子正确沟通,以及遇到类似的事情该如何正确应对,并对孩子进行了心理疏导。通过半个小时指导,董某某小朋友打开了心结,脸上重新绽放了笑容。

这是江北区实施“护苗行动”特殊群体家庭教育指导项目的个案。为进一步减少未成年人犯罪,减少民事、刑事涉未成年人案件对未成年人的伤害和

影响,江北区妇联与法院、检察院协同配合,对刑事、民事涉案未成年人及涉未成年人案件的个人和家庭提供心理援助和家庭教育指导服务,服务内容包括个案辅导、心理测试、家庭访视、小组辅导、评估建档、跟踪回访等。

截至目前,“护苗行动”累计开展心理咨询223人次,心理测评103人次,家庭教育指导157人次。

