

## 招商银行上海分行：

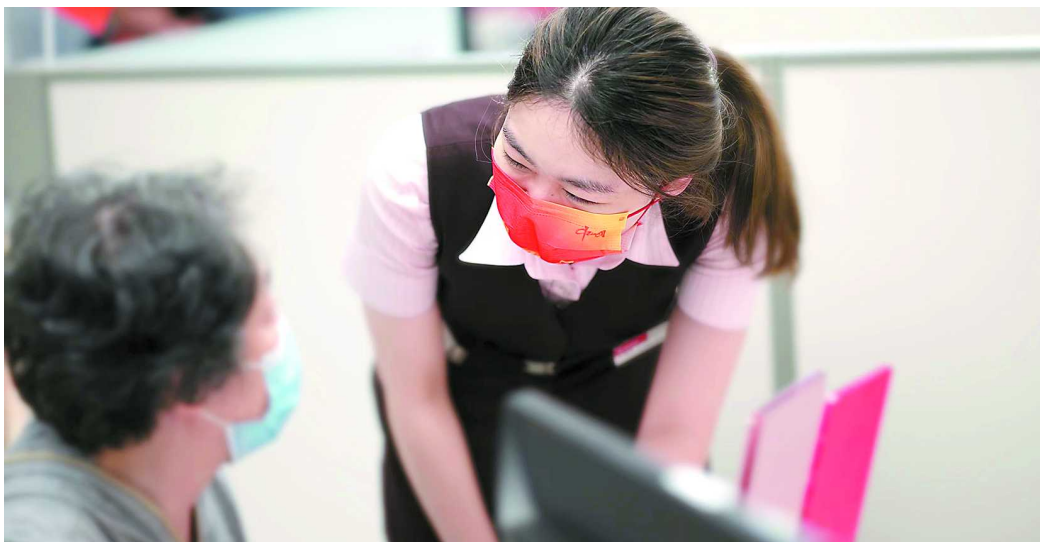
# “四心”服务温暖老龄客户

言言

在2022年新闻晨报·周到上海市银行服务满意度调研报告中，招商银行在上海地区各类银行整体满意度排名中位列第一。其服务人员态度、金融产品创新、投诉处理等方面都获得受访对象的认可。近年来，招商银行上海分行充分履行社会责任，在适老金融服务上也不断进行创新，用“四心”服务温暖老龄客户。

### ■“大字版”加长图指南，长辈专属很贴心

据悉，为了消除横亘在老年人和金融业信息化发展成果之间的“数字鸿沟”，招商银行App的“长辈版/大字模式”功能更简洁大方，操作更简单明了。放大1.3倍的字体覆盖了首页、社区、理财、生活及“我的”五大频道，也包括注册、登录、账户总览、收支明细、转账汇款、生活缴费、搜索等核心功能。老年客户还能通过“智能搜索”和“语音助手”查找对应功能，并可以通过开启语音播报，获得实时回应。同时，招商银行上海分行还精心制作“给父母亲的招商银行App使用指南”，不仅介绍大字版手机银行的设置方法，还对交易查询、转账功能、缴纳公用事业费等基本手机银行的使用功能进行了图文并茂的讲解。



### ■适老设施全面升级，陪伴服务很用心

除了线上配置“人性化”的App，在线下，招商银行上海分行定期组织对网点服务设施的调研，通过现场体验的方式，对网点适老服务便民设施进行逐一排摸，做到“查漏补缺”，从而达到优化服务流程、方便老年人在物理网点办理业务的目的。例如，工作人员会对网点便民医药箱中的药品进行补充和更换，对网点无障碍通道、轮椅、老花镜、放大镜等设施的功能进行检查，对网点布放的“呼叫铃”进行维修，

查看爱心窗口、爱心座椅的设置和运营情况等。此外，分行还定期组织支行开展针对老年人高频业务的梳理与调研，了解老年客户日常存在的高频服务需求和具体困难，从而在流程优化、系统改造方面有所准备并适时立项，立足从根本上解决老年人的金融服务需求。

### ■“银发课堂”标本兼治，防范诈骗很专心

近年来，电信网络诈骗频发，提高老年人防范电信网络诈骗的意识和能力势在必行。针对老年客户的金融知识普及是长期的关

怀，招商银行上海分行开展了“银发课堂专场”教育宣传活动，精准受众，专项针对老龄客户设计课件，从识别金融理财骗局、防范电信诈骗、保护个人信息等多个与老龄客户切实相关的主题切入，聚焦教育宣传内容，给予老年人关爱与提示。遇到老人转账类业务，工作人员在业务办理过程中会格外加强审核，把诈骗风险防范于先。此前，招行七宝支行客户张先生在一名女子的陪同下转账，回复汇款用途时前言不搭后语，员工果断予以拦截。在上海分行真如支行，曾阿姨经朋友介绍要入股一家企业，

需要办理转账业务，幸被员工识破并及时报警，成功阻止了一场针对老龄客户的网络诈骗。

### ■老吾老以及人之老，延伸服务很暖心

为了做好对老龄客户的服务，招商银行上海分行创新建立的“服务体验顾问”工作模式，从支行服务动线优化、服务培训落实、服务举措推广等方面入手，从细节做起，针对服务老年客户的课题丰富服务内容，落实对老龄客户的服务保障，把老龄客户的麻烦事、闹心事当成自己的心头大事。

陈先生老两口唯一的儿子在外地工作，招行华灵支行客户经理为他们解决不属于银行业务范围的某平台欠费问题时，对客户陈先生为“我叔叔”，不仅解决了问题，更暖了老两口的心；腿脚不便的程阿姨不知道怎样在线操作公用事业费代扣功能取消，接到求助电话的招行歌斐中心支行员工二话没说下班后上门为她办理；朱女士卧病在床的奶奶需要银行卡处理大额医疗费报销事宜，创智天地支行员工不仅上门办理，还在一周后再次上门，关心奶奶的康复情况并送上新春福袋，老人既惊喜又感动。

有关负责人表示，招商银行上海分行通过日常点滴工作，开展便利、利民、适老、敬老服务，积极践行社会责任。

## 共克时艰 党员在行动

——龚路中心小学党员温暖事迹记录

2022年3月12日起，上海市中小学全部调整为线上教学。龚路中心小学党支部充分发挥战斗堡垒作用，凝心聚力，确保线上教学及时有序进行，更有党员志愿者们奋战在战“疫”第一线，在完成线上教学任务的同时为社区群众服务，支援医护人员，勇当先锋，共同守“沪”。

### ■线上教学，与爱同行 党员教师充分发挥先锋模范作用，积极响应党支部号召，带动全体教师共赴与学生的“线上之约”。

结合全员导师制，在线学习第一天，党员教师主动关心居家学习有困难的学生、医护人员子女等，用视频、语音等方式鼓励学生，安抚紧张情绪。党员教师还制作线上学习操作小贴士、线上学习心理小贴士等微信公众号推文内容，为学生与家长提供居家学习指南。

### ■线下服务，温暖传递 除了保证线上教学高质量进行，在疫情防控中，党团员教师齐上阵，与“大白”们并肩作战。

党员教师姚建青除了要负责班级的语文线上教



学，还投身于社区的核酸检测协助等为民服务中。青年党员王煜旋利用软件设计了自动上传数据、自动打印名单的程序，为社区医院减轻了负担；赵华老师封闭在小区中积极承担了为安保人员送工作餐任务……团员教师马嘉俊第一时间报名参加新区志愿服务工作，对流调人员发过来的资料进行整理并及时录入、核对。青年教师杨蕾在忙碌的教学间隙，当起社区志愿者，协助核酸筛查工作，指导不会使用健康码的居民正确下载二维码。其他团员教师也在网格化核酸筛查中帮助维持秩序，为封楼居民送快递、外卖等。

龚路中心小学的党员教师们关键时刻亮出党员身份，发挥党员力量，用师爱筑牢教学阵地，用实际行动践行使命。相信在全体党员、全体教师们的努力下，我们一定能共克时艰，迎接更美好的未来。

## 致敬身边抗疫英雄 争做科学防疫小先锋

——浦东新区东荷小学举行2021学年第二学期线上主题班会

本是春暖花开的季节，突如其来的新冠肺炎疫情卷土重来。疫情之下，我们身边涌现出了许许多多的抗疫志愿者和英雄们。浦东新区东荷小学结合当前的线上教学模式，举行了一场以“夸夸我身边的抗疫英雄”为主题的“云班会”。班主任们纷纷利用班级群主持召开此次意义非凡、与众不同的线上主题班会。

### ■真挚文字 书写故事 班主任老师精心筹备此次“云班会”，号召班级学生用文字、图片、小报等方式记录身边抗疫英雄的故事，学生们用真挚的文字诉说着自己在疫情期间的所见所感。

■线上班会 分享故事 3月22日上午，在班主任的带领下，学生们在群中分享身边抗疫英雄的照片，交流他们平凡而又感人的小故事。虽然他们只能在家通过网络参加班会，但大家都一如往常地坐直了身子，为此次“云班会”增加了仪式感。班主任和学生们的隔空互动，丝毫没有影响班会课的效果，学生们踊跃发言，讨论热烈，字里行间流露着对抗疫英雄的崇敬。

### ■致敬逆行 感恩前行 全副武装的白衣战士、坚守



岗位的人民警察、身边默默为我们守候一方平安的志愿者们……一个个无私奉献的平凡身影，一句句朴实却坚定的话语，深深地打动着学子们的心。他们用稚嫩的文字诉说着心中的感动，用自己的方式致敬奋战在抗疫一线的英雄们。

通过此次“云班会”，我们看到了一个个令人感动的人物和一幕幕感人的画面。让我们向英雄学习、向英雄致敬，从小树立无惧艰险、勇担责任的理想和信念。

作为新时代的青少年，让我们团结一致，坚守共同的信念，做科学防疫的小先锋。春已来，花自开，愿我们早日重返温暖的校园！

## 同心抗疫 共克时艰

——上海开放大学浦东南校党支部积极落实防疫抗疫工作

面对疫情的形势变化，根据浦东新区教育党委和浦东新区教育局的文件要求，上海开放大学浦东南校党支部积极行动，勇于担当，发出倡议，稳妥协调学校工作，为防疫抗疫凝聚力量。

为进一步保障疫情防控工作与教育教学工作有序开展，3月16日，上海开放大学召开各分校校长、书记线上会议。会议由总校党委书记楼军江主持，党委副书记、校长贾炜部署学校疫情防控准封闭管理下的总体工作；副校长张瑾部署近期系统教学工作。

开大浦东南校党支部书记倪美华和校长汤明飞结合会议内容，积极部署学校近阶段的教育教学工作，要求全体教职工居家办公。学校还成立疫情防控工作领导小组，由校长、书记担任组长，统管学校疫情防控工作，并下设防控专班、教育教学专班、后勤保障技术专班，确保疫情期间线上工作平稳、有序地开展。

教师也根据学校的工作安排和教务处制定的疫情期间教学规范，认真开展线上直播或录播教学。通过直播课堂和BBS，与学生进行线上的教学研讨，通过社会实践网上平台指导学生调查报告与毕业作业。



除了日常工作外，上海开放大学浦东南校还发出倡议，号召全体党员带头践行初心使命、履行岗位职责，带头参与志愿服务，做好宣传引导，用实际行动为党旗增辉、为党徽添彩，坚决打赢疫情防控阻击战。

在学校的鼓舞之下，上海开放大学浦东南校的多位党员教师、学生挺身而出，他们主动亮身份、当先锋、作表率，在做好自身防护的前提下，主动参加小区的志愿服务工作，帮助小区居民完成防疫检测等相关工作，体现党员的先锋模范作用，汇聚奋战疫情防控强大合力。

疫情无情人有情，相信学校全体师生都能携手共进，共同打赢这场疫情防控阻击战。

## 同心战“疫”逆行出征

——普陀区业余大学防疫工作先锋行动纪实

面对当前严峻复杂的疫情形势，普陀区业余大学积极响应，一批党员同志先士卒，奔赴抗“疫”一线，充分发挥党员先锋模范作用。

在全市疫情防控处置最吃劲的时候，普陀区业余大学的党员们主动请缨战“疫”最前线，充分发挥了党员先锋模范作用。

挂职副校长、学历教育部主任周雪梅积极报名参加全员核酸检测服务工作，在志愿岗位上站一站站到深夜；党政办主任朱伟莉所在小区被“二度隔离”，风雨中却见到她在小区做志愿者的热情身影；李炳金居住的小区紧急招募志愿者开展全员核酸检测，得知消息后的她第一时间报名参与，连续多日投身于疫情防控第一线；李严然在负责采样管这一重要职责的同时，主动联系企业配送菜品至小区，带头组建了一支小区志愿者队伍，专门为居民送菜上门，切实解决了封闭期间居民买菜难的问题。

以上只是业余大学战“疫”人的缩影，先后还有多名党员在各自小区实行闭环管理后，纷纷主动请缨，积极报名参加志愿服务，用实际行动诠释了责



任与担当。

而面对疫情，普陀区业余大学的教师们一边积极投入防疫工作，一边默默坚守教学岗位，用爱心和责任诠释了师者担当。为确保线上线下同质等效，学校精心组织，迅速调整教学策略，技术保障全天候在线，教务管理实时跟进，各部门通力协作、紧密配合，全力护航线上教学，认真守护疫情下的“云课堂”。战“疫”仍在进行，胜利终将到来。普陀区业余大学将进一步抓好疫情防控工作，以更强的责任担当、更果断的应对措施、更细密的工作标准、更周全的服务保障，坚决打赢疫情防控阻击战。