

# 中国工商银行延安分行： 抗疫先锋队 服务主力军

赵锐 罗亚玲 记者 孙世忠



▲ 1月12日,工行延安分行党委书记、行长丁维(右四)赴延安职业技术学院对该校师生表示亲切慰问,捐赠抗“疫”物资和应急食品等物资

2021年12月15日,延安市出现新冠肺炎本土确诊病例。面对疫情突变,中国工商银行延安分行党委坚决贯彻上级党委和延安市委市政府有关要求,闻令而动、听令而行,组织动员全面进入“抗疫”战时状态。同时,秉承国有大行的责任担当,大胆创新、主动作为,全力保障疫情期间抗疫保供企业资金不断链、不掉线,确保客户金融服务不断档。

党委一声令下,分行所属各级党组织和广大党员挺身而出,逆向而动,以“抗疫先锋队、服务主力军”良好姿态,构筑起抗击新冠疫情牢不可破的坚强“金融堡垒”。

## 1 硬度与温度：国有大行 扛起责任

疫情就是命令、防控就是责任。疫情发生后,工行延安分行党委书记、行长丁维第一时间召开专题会议,研究部署疫情防控工作。分行党委提出,全行上下要深刻认识抓好疫情防控工作的重要性、紧迫性、严峻性,以强烈的忧患意识和底线思维对防控疫情和金融服务进行周密部署,在非常时期担起非常之责,在关键时刻发挥关键之力,将抗疫落实到行动,坚定不移打响疫情防控阻击战。

按照分行党委的统一部署,疫情防控办下发文件,明确全辖防疫工作重点要求,梳理应急预案,压实疫情防控领导小组各成员单位工作职责,落实各支行、各部室一把手负总责的工作责任制,筑起层层堡垒,守好疫情防控“责任田”。

分行党委书记、行长丁维特别要求:作为身处革命圣地延安的共产党员,要以“抗疫共进、服务同行”的执着,统筹推进疫情防控和金融服务,把工作做牢做实做细,在这场大疫大考中向党和人民交上一份满意的答卷。

在大疫大考面前,分行党委领导班子成员以身作则,第一时间赴基层网点督导疫情防控和金融服务工作落实情况,现场解决困难和问题,关心慰问战斗在疫情防控一线的基层员工,迅速汇聚起抗击疫情的强大合力。分行机关和各支行科学排班,严格落实“16+8”的网点疫情防控工作指导意见,坚持网点入口“扫码+测温”管理,进店客户、员工需佩戴口罩,进行

扫码测温,对于老年客户进行登记;坚持做好网点消杀工作,每日营业班前、班中、班后进行机具消杀,客户之间需保持“一米线”距离,确保了场所安全。在城区管控期间,有的支行主动向驻地政府请战,抽调人员积极投入疫情管控工作;有的居家办公员工也主动参与所在小区的防疫管控工作,涌现出李良等一批典型,体现了工行业务为抗击疫情“出一份力、尽一份责”的担当精神。

在做好常规防疫的同时,工行延安分行特别加强了疫情期间的现金安全。元旦期间正是现金需求高峰期,为保证市民的现用需求以及用现安全,延安分行为中心库以及宝塔支行清分机加装现金消毒模块。清分机具在进行现钞清分的过程中,消毒液进行雾化,喷涂在每一张钞票上,实现包括新冠病毒在内的99.9%的病毒消杀率,从而保障流通的现金达到“放心钱”标准。运营部现金中心人员因为工作性质需要直接接触现金,他们的双手在寒冬中被消毒水浸的通红,确保了全行现金安全。

疫情来袭,工行延川支行及时与驻地单位联合成立疫情防控临时党支部,驻守县内条件最艰苦的防疫点。面对驻地坡高路陡、帐篷内凹凸不平、深夜寒风凛冽、辖内住户分散等复杂形势,在支行行长的带领下,党员带头下沉防疫一线,进行疫情防控排查、参与隔离管控、流调溯源,协助街道社区做好走访排查、值守检测、环境消杀等防控工作,表现出工行业务很强的责任意识和工作能力。

严格执行防控措施,工行延安分行做到了硬度不减,但这“硬核”中同时也饱含着满满的人文关怀,以“工行温度”体现国有大行社会责任和价值传递。

2021年12月27日上午,宜川县一客户因社保卡未激活导致住院不能支付。当时客户因病住院行动不便,试着向工行宜川支行求援。该支行了解情况后决定特事特办,为客户提供上门服务。随后,工作人员积极与防疫、医疗部门对接,在做好防护措施的情况下,前往宜川县人民医院病房,现场为客户办理了银行卡启用业务相关手续。

1月4日晚,延安东关支行客服经理在线上为客户服务中得知,三位客户家中断菜。支行行长及时联系可以出市的非管控区客户经理,在做好防护的情况下,步行到超市采购了客户需要的新鲜蔬菜,送至客户小区门口。同时,疫情期间,延安分行开展“君子伙伴 同心抗疫”活动,梳理中高端客户名单,精心挑选新鲜果蔬、消毒用品等,按区域制定蔬果配送方案,将满满的工行关爱上门为160余名客户配送到家。

……  
关爱之情不止于此,爱心奉献广泽于世。“工行温度”为圣地延安抗疫带来的是融融暖意。

2021年12月27日上午,工行延安韶山街支行组织员工去附近核酸检测点进行核酸检测。该行员工发现防疫工作人员一个个冻得瑟瑟发抖,身着防护服的小护士连续采集核酸近十个小时,换班的她脱下手

套,想抽一张纸,结果双手被冻得通红,反复几次都没成功。看着小护士通红的手,该行员工心里很不是滋味,立即和支行行长商量决定给防疫工作人员买些充电暖宝宝和暖宝宝贴,让大家在工作的时候能暖暖身体。可当时很多店铺不是关门就是没有物资,整整一个中午,几名员工从新城跑到老城,支行人员动用各种关系渠道,才采购到急需的物资,为坚守在新区各个社区的核酸检测点的防疫工作人员,送去暖宝宝、热敷贴和保温水杯。

2021年12月30-31日,分行办公室连续给单位附近社区核酸检测点的医护人员和志愿者们送去打包好的热腾腾的饭菜,送去了工行的温暖。

据不完全统计,自疫情发生以来,工行延安分行机关及所属支行先后向市公安局、延安大学、延安职业技术学院等34个单位及18个社区防疫点等捐赠防护服、手套、鞋套、面罩、酒精、便携餐盒、方便面、牛奶等抗疫和生活物资,总价值超过22.5万元,充分显示了工商银行作为国有大行在大疫之下的大义大爱和责任担当。



▲ 疫情期间,工行延安七里铺支行员工坚持做好网点自助机具消杀工作

## 2 速度与力度：聚焦服务 亮出担当

疫情发生后,工行延安分行坚决贯彻落实省行和省银保监部门关于进一步做好疫情防控期间金融服务工作的通知精神,明确提出“二线服务一线,全员服务客户,业务不能停步”的具体要求,统筹线上、线下多种措施,以实干+创新的方式,确保疫情期间金融服务不打烊。

疫情虽然导致网点关闭,但工行延安分行坚持积极外呼不歇业,确保了疫情下与客户沟通与对接。支行围绕九大客群,积极通过PBMS系统、网点电话、个人手机等方式,坚持每日开展线上金融服务。在向客户送去疫情关爱、节日问候的同时,告知客户工行各类优质产品、优惠活动以及产品到期温馨提示。据统计,截至2022年1月25日,累计外呼电话14723通,添加客户微信2524人,确保疫情期间,客户业务难题百分之百解决,金融需求百分之百满足。

线上不歇业,线下创新干。2021年12月24日,承担着当地疫情防控重要职责的某三级甲等医院急需支付药品及防疫物资款项,向银行提出办理承兑汇票申请。分行公司业务部客户经理及时赶往重点客户单位,主动对接,收集合同、发票等业务资料,加班加点完成发票查验、撰写调查报告等业务申请,短短7天,于2021年12月30日成功签发了1250万元银行承兑汇票,用工行速度解决了企业购置医药物资的燃眉之急,为疫情防控提供了强大的金融保障。

1月3日晚,工行延安东关支行一位对公客户网银出现问题无法线上转账,导致农民工工资无法发放,需要前往网点使用财智卡转账。因为疫情原因当时延安城区

所有工行网点暂停对外营业。为解决客户之难,支行负责人就此积极与分行、街道办及防控部门协调形成了解决方案。1月4日早上,该支行负责人办理好防控手续后,第一时间和客户经理来到网点,在做好消杀工作、对客户进行“扫码、测温、查验48小时核酸检测报告”后,让客户进店,协助客户顺利办理完转账业务。

1月5日,工行延安安兰家坪支行负责人接到公司客户求助称,该公司有8亿左右托收急需处理。尽管因疫情原因网点临时关门,但因涉及到用印必须到网点办理。支行第一时间通知相关员工立即步行返岗,联系应急车接送客户,仅用2个小时就处理完所有业务。之后,支行又联系邮局将51份托收快递寄出,受到客户的称赞。

急客户之急,为企业纾困解难。疫情期间,工行延安分行所属各机构网点坚持时间、地点“无空白”,保持业务不断档,截至1月23日,通过柜面及智能机具累计办理业务280690笔,其中发放贷款162户19.8亿元,办理贷款延期还本付息47户4661万元。

纵有千辛万般苦,终有春暖花开时!2022年1月13日,经过全市上下不懈奋战,延安城区解封,疫情阻击战取得阶段性胜利。在继续做好常态化防疫的前提下,有序推进复工复产成为当前的重中之重。工行延安分行及时发出通知,要求各机构各支行全力以赴做好营业网点复工准备和复工复产期间客户服务工作,加大业务营销力度,在积极主动支持地方企业单位恢复生产生活的同时,努力把疫情造成的损失弥补回来。

某建筑企业承担着延安重点项目建设。复工后,工行延安宝塔支行立即组建金融服务小分队,携带便携式移动设备驱车赶往隧道施工处,现场为工人们办理相关业务。考虑到解封首日网点客流量可能出现的急增,该支行柜员及大堂经理都无法离开各自岗位,经过协商,轮休柜员主动放弃自己的休假,积极参与到本次外拓服务中。

工行吴起支行积极为企业纾困解难,助力复工复产。支行主动与企业法人取得联系,了解企业需求,仅几天就为新办企业开立对公账户3户,为8家小微企业提供贷款续贷服务,续贷金额2130万元,切实解决了企业在特殊时期资金周转的难题,避免因疫情影响导致违约。为5户近期资金周转困难的企业提供个性化综合服务方案,发放“国担快贷”1360万元,有力支持企业共渡难关,为疫情中的小微企业保驾护航。

工行延安宜川支行通过电话外呼、上门对接等途径了解县域企业具体生产经营及融资需求情况。该行对接过程中了解到某企业急需资金恢复生产。走访中他们得知该企业缴税记录良好,经营稳健,符合小微企业“税务贷”放款条件。面对客户非常迫切的贷款需求,该行客户经理即刻按照融资准入条件和流程要求,展开调查和资料搜集。办理过程中由于企业在他行有担保,无法提款,该行客户经理多次联系客户并走访协调,经过多次努力,成功为该企业办理“税务贷”270万元,有效助力该企业复工复产。

为企业纾困解难,助企业复工复产。疫情以来至今,工行延安分行所属各机构网点始终保持抗疫不松懈、服务不断档。

在圆满完成疫情阻击任务的同时,延安分行用行动践行金融使命,用爱心彰显大行责任,走过了最艰难的疫情阻击。随着复工复产的有序推进,延安分行将进一步发挥工商银行服务实体经济“主力军”作用,加大贷款投放力度,全力做好受疫情影响企业复工复产的金融支持,亮出国有大行的责任与担当,助力延安经济社会高质量发展。我们相信,在历经风雨之后,工行延安分行的事业发展将会迎来更加灿烂的明天,也必将为圣地延安的经济社会发展做出新的更大的贡献。



▲ 工行延川支行网点负责人下沉防疫一线协助值守检测



▲ 2021年12月16日,工行延安分行党委书记、行长丁维(左二)赴基层网点督导疫情防控和金融服务工作落实情况



▲ 工行延安东关支行员工坚守网点入口处为进店客户扫码、测温



▲ 1月13日,延安城区解封首日,工行延安宝塔支行某隧道项目部工人客户提供上门办卡服务