

提升服务质量 践行“我为群众办实事” 海南交行点滴细节打造暖心服务

□ 本报记者 洪佳佳 通讯员 徐婕

学党史、办实事，守初心、担使命。自党史学习教育开展以来，交行海南省分行把“我为群众办实事”实践活动作为党史学习教育重要内容，把服务客户作为工作的出发点和落脚点，把客户体验作为服务优势升级的检验标准，持续推进“我为群众办实事”系列活动提升客户体验。从为客户耐心清点硬币到特事特办为老人解决紧急用款需求，从上门办理业务到为企业客户开辟绿色通道……海南交行用实际行动将一件件为民的小事办细办实办好，将为民之事办进群众“心”里。

镜头一：交行海府路支行为客户耐心清点硬币

2021年8月22日，周日的下午，海口海府路支行柜台内的电话响起，接起电话传来客户急切的询问：“请问你们这里可以把纪念币兑换成纸币吗？我大概有一千多枚纪念币急需兑换。”营运主管与客户确认纪念币的数量和金额后，热情回应：“当然

可以，请带上您的身份证前来网点办理”。没过多久，一位男士拎着一个袋子来到支行，支行的客服经理及营运主管热情接待了该客户，随后营运主管结合支行当日上班的员工人数，当即进行了统筹分工，工作人员迅速投入到清点工

作中。由于兑换的纪念币的数量较大，同时工作人员还需对纪念币进行真伪辨别，截止营业终了，网点仍未完成清点工作。从接待客户到完成兑换工作，共耗时2小时，共清点1360枚羊年和猴年纪念币，总计金额1360元。

镜头五：交行大同支行热心帮助

独居老人办理业务

9月3日，86岁的陈奶奶像往常一样走进交行海口大同支行的营业厅，她面带愁容地找到客服经理陈敏说：“我在香港的女儿收到你们行的短信，说她的证件过期，这个卡不能领钱了。”陈奶奶边说边打开微信里与女儿的聊天记录，考虑到陈奶奶年纪大有点耳背，也害怕陈奶奶上当受骗，陈敏遂建议直接跟她女儿徐女士进行微信语音电话确认情况。

经过沟通，得知徐女士一家都定居香港，陈奶奶独居在海口，政府每个月固定会往徐女士的卡里转入一笔补助金，开户时预留的港澳通行证的证件有效期已经过期且超过90天，由于疫情原因徐女士不能回来。如卡片不能使用，陈奶奶将无法领取这笔补助金，心急如焚地徐女士只能让老母亲来网点寻求帮助。

该支行针对这一特殊情况采取了紧急预案，首先是远程指导徐女士拨打交行95559客服热线说明原因并申请延期更新证件确保卡片暂时可以使用，其次考虑到客户回国成本较高加上境外疫情形势严峻，支行建议徐女士先尝试通过手机银行自主更新证件。但是徐女士也年近60岁，不太会使用电子产品，于是客户服务经理陈敏通过微信视频耐心地指导徐女士操作，在经过了长达半小时的远程指导，徐女士终于成功地通过手机银行将证件更新。

为确保无误，营运主管在系统里确认客户的证件已更新成功，并指导陈奶奶在柜面成功做了取款交易。徐女士在电话那头对交行海口大同支行的热心服务连连称赞，陈奶奶离开网点时也一直挽着客户服务经理陈敏的胳膊说道：“太感谢你了，你今天又帮了我一个大忙，你就像我的家人一样，也谢谢你们大家”。

镜头二：交行海甸支行为老人解决紧急用款需求

“工作人员您好，我的卡坏了，可以帮我换张卡吗？”

近日，交通银行海口海甸支行迎来了这样一位客户，这位客户年近五十，面色焦急的走进支行网点寻求工作人员的帮助。客户告诉工作人员，这张卡是其母亲的卡，客户母亲年纪大了，现在住进了疗养院进行调养，由于疗养院的价格不菲，支付疗养院的费用也成了客户目

前所面临的一大难题，所以客户才急需支取卡里的钱以支付疗养费用。

由于卡片使用年限较长，该卡磁条早已损坏，客户的诉求不仅要支取卡内款项，还需更换卡片以便后续使用。但根据交行业务要求，换卡业务需本人才可办理，即便是上门服务，但是客户的母亲目前处于无意识状态，无法亲自办理该业务，这给银行工作人员出了道难题。

经过多方询问，交行工作人员找到了解决办法：可由客户向住所地的基层人民法院申请启动特别程序，认定其母亲为无民事行为能力人并指定监护人，由监护人代为办理业务。很快，在交行工作人员的陪同及协助下，法院受理了客户的案件，并通过法律程序认定了客户为其母亲指定监护人员，最终由客户代理其母亲办理了换卡业务。

镜头三：交行名门广场支行服务特殊客户畅通受理业务

8月7日，交行名门广场支行迎来一位特殊的客户，该客户进入营业网点后通过传递纸条表明其聋哑人的身份。

厅堂工作人员立即为客户准备纸

笔，递上茶水，通过书写的方式进行“对话”，认真了解客户的业务需求。经过多番沟通及耐心指导，最终顺利为该客户办理换卡业务。

业务办理结束后，客户竖起大拇指表示感谢，并在纸上写道：“谢谢你们！”朴实的话语流露出对交行温馨服务的认可。

镜头四：交行美丽沙支行协助客户解决外币兑换需求

近日，交行海口美丽沙支行营运主管接到客户万先生的咨询电话，万先生表示自己近日有出国的行程安排，需要兑换20元，10元，1元等不同票面的美元外币现钞，因出境时间较长，所需金额比较大。

了解情况后，营运主管立即查询了

支行外币的储备量，支行库存美元现钞较少。恰逢近日都有客户预约支取美元现钞，短时间内难以向分行调取到足量的美元现钞。营运主管并没有因此而回绝客户，而是尽所能去帮助客户凑足所需的外币。

营运主管分别联系了几家支行，帮助客户进行预约并专门安排了一名客户服务经理于次日陪同客户前往预约的银行网点支取外币，满足客户的需求。“还是你们交行的服务态度好啊！”客户兑换完所有的外币后感叹道。

人行海口中心支行联合海南中行举办反假货币知识宣讲会

本报讯(记者 洪佳佳)为普及反假货币知识，强化消费者权益保护，同时做好企事业单位服务，提升财务出纳人员现金识假防伪能力，近日，中国人民银行海口中心支行联合中国银行海南省分行(以下简称“海南中行”)举办“2021年度企事业单位客户反假货币知识宣讲会”。此次宣讲，是海南首次由人行与商业银行联合举办、面向企事业单位的反假货币知识宣讲活动，涉及交通、医院、酒店、餐饮、零售等现金服务行业的多家企事业单位财务出纳人员参加。

“我们将与各商业银行一道，牢记‘人民币发行为人民’的宗旨，认真履行社会责任，切实做好反假货币知识普及、假币收缴等具体工作，为营造良好的金融营商环境贡献应尽的力量。”宣讲会上，中国人民银行海口中心支行货币金银处相关管理者阐述了反假货币宣传的必要性和重要性，并对海南地区反假工作情况进行了介绍，进一步加深了公众对反假货币工作的理解。

“日常我们应如何辨识真假人民币呢？”“通过‘一转、二摸、三透光’的办法，我们就可以准确辨别货币真伪。‘一转’

是转动钞票看两处，一是纸币上的数字‘100’会有条光带由金变绿；二是安全线的颜色由红变绿。‘二摸’是触摸票面‘中国人民银行’、盲文标记、人像图案等地方，真币有明显凹凸手感。‘三透光’是透光观察可看两点，一是人像水印是否清晰；二是透光看左下角对印图案是否精准重合。”来自海南中行的专家现场教授了反假货币的鉴别技巧，并结合对货币防伪、人民币流通相关知识以及发现假币的处置方法等内容进行了细致讲解，帮忙广大民众加深对相关货币知识的掌握与了解。

会上，相关专家还对近期备受社会各界关注的数字人民币概念、特点、支付等知识进行了讲解，并在现场与参会人员进行了数字人民币钱包开通、支付转账等互动，一方面宣传了数字人民币电子支付对推动反假货币工作的积极作用，另一方面也为后续数字人民币推广普及发挥了良好的宣传效应。

下一步，人行海口中支、海南中行将持续推动相关活动开展，不断提升公众反假意识，净化人民币流通环境，维护人民币形象和信誉，为海南自贸港建设积极贡献金融力量！