



齐鲁银行滨州邹平支行 用心用情打造百姓身边暖心银行

□晚报记者 于 昂
通讯员 唐 月

“真是太谢谢你们了,要不是你们,我这钱可就打水漂了!”近日,在齐鲁银行滨州邹平支行营业大厅,客户景大爷感激地对网点工作人员说道。

原来,景大爷参加了一场保健品公司组织的参观活动,销售人员鼓吹他们售卖的保健品可以治疗景大爷多年的高血压和高血糖。在销售员的不断蛊惑下,景大爷信以为真,当场订购了1.5万元的保健品,因家中现金不够又不会使用智能手机,便焦急地来到齐鲁银行滨州邹平支行营业厅办理取款。

当时,正在大堂值班的柜员小李得知情况,一边安抚老人的情绪,一边引导他到自助设备区取款。忽然间,发现了在门外等待的两名年轻人十分可疑,像是认识老人。于是,小李主动询问大爷的取款用途,在了解事情经过后,立刻意识到景大爷可能遭遇了保健品养生套路,立即劝阻并想办法让大爷联系到孩子,一起协助劝导。期间,小李耐心地向老人讲解了保健品的诈骗套路,最终成功帮助老人避免了经济损失。

这只是齐鲁银行滨州邹平支行用心服务客户的一个缩影。近年来,邹平支行始终坚持“以客户为中心”的服务理念,从细节入手,不断提升服务水平,努力打造百姓身边有温度的银行。

>>>硬件升级 打造舒适服务环境

走进齐鲁银行滨州邹平支行,宽敞明亮的营业大厅、整齐划一的业务窗口、温馨舒适的休息区,处处体现着人性化服务理念。为提升客户体验,该支行对营业网点进行了全面升级改造,智能叫号机、自助填单机、手机充电站等便民设施一应俱全,并配备了老花镜、雨伞、急救药箱等物品,为客户提供更加便捷、舒适的服务环境。

>>>软件提升 提供高效便捷服务

为缩短客户排队等候时间,齐鲁银行滨州邹平支行积极推广线上预约、视频银行、智能柜台等服务,引导客户通过手机银行、网上银行、远程银行等渠道办理业务,有效分流

了柜面压力。同时,支行还定期组织员工开展业务技能培训和礼仪培训,不断提升员工的专业素养和服务水平,确保为客户提供高效、便捷、优质的金融服务。

>>>用心服务 传递金融温度

齐鲁银行滨州邹平支行始终把客户的需求放在首位,积极践行社会责任,为客户提供贴心服务。针对等待区客户,支行倡导“一杯水”的暖心服务,缓解客户等待的焦虑,用一杯水、一句话拉近与客户之间的距离。针对老年客户,支行开设了“绿色通道”,提供一对一服务,并配备了专门的老年客户服务专员,帮助老年客户跨越“数字鸿沟”。针对行动不便的客户,支行提供上门服务,将金融服务送到客户家中,用实际行动传递金融温度。

用心服务不止步,细微之处有温度。下一步,齐鲁银行滨州邹平支行将继续坚守服务初心,不断提升服务质效,创新服务模式,满足群众多元化的金融需求,为民生福祉和经济发展贡献齐鲁力量。

“私有”变“公有” 便民见实效 ——滨北街道后山王村卫生室建设纪实

□通讯员 孙 哲

晚报滨城讯 为完善村级医疗卫生服务体系,滨北街道社区卫生服务中心在办事处党工委的大力支持下,在区卫健局精心指导下,积极开展村卫生室改造提升行动,全力推动村卫生室蝶变升级,让优质医疗资源下沉到村,为群众提供更方便、舒适的医疗环境。

“这个房子盖的大气,质量也很好,离我们也近了,以后拿药看病就方便了。”正在路边的村民张大爷对新修建卫生室赞不绝口。后山王村卫生室主任董翠平、陈志强从事乡医工作多年,见证了村卫生室一点点“蜕变”。当时由于拆迁,卫生室只能“借驻”在村民家中,由于房屋建造久远,屋顶漏水,墙体粉刷脱落等问题,后来,几经辗转,卫生室在前山王村两委的大力帮助下,由村委会共同出资,租赁民户开展基本医疗和基本公共卫生服务工作,就算经过改造也不能到达“五有三提升”村卫生室的标准及产权公有化问题。

在开展山东省乡村医疗卫生服务提升工作中,后山王村卫生室新建工作由滨北办事处党工委投入资金,于2024年9月20日正式动工。

建设前期,中心班子成员多次研究建设图纸,中心主任王树鲜更是手绘图纸,每一扇窗户、每一个门、每一处插座,都在规划设计范围内。定稿后,中心主任王树鲜带领相关责任人对施工进度多次调度,几乎每天前往工地进行实地查看,一切以方便群众及医务人员工作为出发点和落脚点,不厌其烦地修改建设图纸,直到主体完工。

新修建的后山王村卫生室位于滨北办事处后山王村、杨饶头村处,正处于周围8个村的中心地带。与过去的老旧房屋相比,新建的卫生室已成为一个独立的新庭院,设计科学合理,选址因地制宜。在院落还设置中药种植区,从而打造中医特色卫生室,卫生室内部建设有诊断室、治疗室、观察室、药房、中医阁、值班室等,业务用房面积达200平方米,并配备了2名乡医。卫生室预计11月底竣工,建成后,将大大改善辖区群众的就医环境,为群众提供更加便捷的医疗卫生服务。

下一步,滨北街道社区卫生服务中心将对后山王村卫生室进行相关诊疗设备配备,让该卫生室美了“面子”,实了“里子”,让辖区的百姓真真切切地感受到前所未有的获得感和幸福感。

讲文明
树新风

防溺水不仅是一面警示牌

