

佳服务，“交”给您

——交通银行安徽省分行优质服务纪实

佳服务，“交”给您。多年来，交通银行安徽省分行一直高度重视金融消费者权益保护工作，将理解、尊重、关心、帮助落实到日常工作中，持续提升自身服务意识和服务水平，努力打造广大客户满意放心的消保服务品牌。日前，该行蚌埠分行营业部、六安分行营业部、芜湖经济技术开发区支行获评中银协“2018年银行业文明规范服务千佳单位”，历年“千佳”网点总数居地方同业前列。一起来看“走进交行 感受温馨”的点滴故事。

堵截诈骗显专业

3月2日上午，交通银行合肥长江西路支行来了位81岁的王姓老太太，要求办理一笔5000元现金的汇款业务。通过耐心交流，支行得知老太太汇款的目的是用于鄱阳湖一个生态项目的投资。支行判定这是一起典型的非法集资诈骗事件，提醒老太太不要盲目汇款。因一直劝解老太太不让其汇款，老太太情绪激动，甚至还说出了不让汇款就在银行撞墙等过激话语。就在此时，项目“投资顾问”打来电话，他得知银行工作人员劝阻汇款的事情，建议老太太换一家银行继续汇款。

为避免客户资金损失，支行拨打了“110”向警方报案，同时以协助老太太填写汇款单据来稳定其情绪。随后，民警前来，大家才得知该名老人已不是第一次被诈骗，因家中情况特殊，对“关心她，能陪她聊天”的骗子都特别信任。最终，民警给“投资顾问”打了电话，强调事情的严重性，并要求他在电话里告诉老太太自己的真实身份和骗人的事实。接到骗子电话，老太太才意识到自己被骗，取消了汇款业务，并连声说：“谢谢你们交行员工，太感谢了！”

完璧归赵获好评

2月18日上午，交通银行合肥马鞍山路支行营业厅里多了两个行李箱，经询问，是之前办理业务的客户无意落下的。大堂经理赶紧将行李箱妥善保管起来，并第一时间向营运主管报告。营运主管积极查询客户的联系方式，几经波折终于联系上客户王先生。

当王先生打着伞急匆匆地来到支行，大堂经理先递上一杯热茶。待客户情绪稳定后，支行通过监控核实王先生确系失主，遂完璧归赵。王先生激动地表示：“多亏你们帮我保管行李箱，不然可就麻烦了，在交通银行办业务，放心！”

严寒冬日送暖阳

2月13日中午，交通银行合肥三牌楼支行迎来一位潘姓老人，她拿着老伴的定期存单来取款，却发现自己遗忘了密码。密码挂失重置业务需本人到场办理。可潘奶奶告诉工作人员，自己老伴年近八十，身患重病，目前人在省立医院ICU重症监护室，急需这笔钱支付治疗费用。对此，该支行启动“绿色通道”，与医院和病人家属三方协调沟通后，2月14日一早，该支行的柜员和客户经理便冒雨赶往省立医院进行核实。在征求了潘奶奶老伴的同意并签字取证后，顺利帮助老人办理了取款业务。

铲雪除冰保通畅

1月30日，宿州市大雪纷飞，道路积雪结冰，严重影响了道路交通安全，给市民出行造成了极大不便和安全隐患。次日一早，交通银行宿州分行迅速成立志愿服务队，开展道路交通除雪志愿服务活动，为广大市民提供安全通畅的出行环境，践行社会责任。

虽然天气寒冷，但是交通银行员工的除雪行动却丝毫不受影响。该行用了将近一个半小时的时间，扫出了一条安全通道，用自己的热情和劳动成果，温暖了过路行人和客户朋友们，路过的市民纷纷称赞。老客户李叔叔开心地说：“为你们的志愿服务精神点赞，交通银行有一颗公益心啊！”

高效救助护平安

1月31日，交通银行淮南开发区支行迎来了两名男性客户，其中办理转账的客户突然晕倒在地。为避免处置不当对其造成二次伤害，大堂经理第一时间喊来客户随行同伴，并拨打120急救电话。该行工作人员在与客户同伴的沟通中了解到，前日该客户就因大量饮酒而晕厥。短暂休息之后，客户逐渐清醒，并一再强调无需到医院进行检查。在反复与客户进行询问确认后，支行按照客户要求告知120无需前来。

谁料待客户准备离开网点时，突然出现第二次晕厥，并伴随身体抽搐，支行果断再次拨打120急救电话。120急救车赶到后，工作人员和该客户同伴一起将其送上急救车，随后赶往医院进行后续检查治疗。临近下班时分，客户同伴来到网点告知工作人员，该客户经检查后并无大碍，并对支行在关键时刻的挺身而出和贴心关怀表示真诚的感谢。

深植江淮这片热土，交通银行安徽省分行书写了金融支持地方经济腾飞和自身高质量可持续发展的华章。尤其是消保服务提升工作，更是获得了监管机构的积极评价和广大客户的良好口碑。未来，该行将继续坚持“以客户为中心”的服务理念，常态化推进消保服务工作，不断提升专业化水平，使消保服务文化根植于日常工作的每个细节，实现消保服务与经营管理的高度融合，为广大客户带来更加优质的金融服务体验。



佳服务，始于态度，源于能力

扫码下载手机银行

交通银行
BANK OF COMMUNICATIONS
始于1908 您的财富管理银行