

钱江晚报·小时新闻通讯员 李昊丰

4月起，新一轮疫情突袭杭州，拱墅区、上城区、临平区、桐庐县等多个区域均划定三区。本轮疫情传播具有源头不清晰、多条传播链并行、传播速度快且隐匿性强的特征，抗疫工作面临着严峻且复杂的考验。

面对来势汹汹的疫情，建行杭州分行党委迅速响应，第一时间召开抗疫工作会议，有序部署各项抗疫和金融服务工作

。全行员工以建行

人的责任担当为己任，一方面做好本职工作，坚守金融岗位，筑牢金融防线，另一方面发扬主动奉献精神，成立“张富清抗疫突击队”，配合街道社区积极投入到抗疫工作中，涌现出了一大批先进个人和优秀事迹。

坚守岗位，保障基础金融服务

为持续提供金融服务，杭州分行组织辖内支行合理安排网点对外营业，确保特殊时期的金融服务不掉线。

在拱墅区疫情集中爆发的紧急时刻，身处疫情中心的建行杭州分行营业部带领员工坚守一线，面对全区公共交通停运、人员进出需凭借核酸检测证明等困难，网点的员工们天未亮就赶去核酸点排队，单车骑行数公里赶往网点，确保网点按时营业，满足周边客户的金融需求。

5月12日上午，桐庐支行接到杭州某贸易有限公司的金融求助电话，因紧急贸易业务需要，公司急需开立基

本结算账户。然而因疫情影响，桐庐

全域处于封控状态，金融机构均无法正常营业。桐庐支行在了解客户的紧急诉求之后，坚持以客户为中心，制定应急上门服务计划。由公司部统筹开户流程，普惠部协助上门尽调，并由营业网点执行柜面开户工作。在多部门的默契联动下，顺利为客户开立基本结算账户，整个过程仅耗时3个小时，圆满完成客户诉求，获得客户高度认可。

转型线上，客户服务绝不停歇

杭州分行渠道管理部牵头，联合对公对私业务部门，组建网点线上办公业务支撑团队，制定疫情期间网点日常工作指导意见，下发《中国建设银行杭州分行线上客户服务清单》和《个人客户经理居家办公及线上营销工具指引》，为疫情期间网点开展线上客户服务与营销工作提供强有力的支撑保障。

4月22日,杭州蒋村支行为AAA（杭州）房地产开发有限公司举办了一场线上“云沙龙”活动。AAA（杭州）房地产开发有限公司所在办公大楼因涉及疫情防控需要被列为管控区域，蒋村支行采用腾讯会议形式开展“云沙龙”，沙龙活动内容丰富多彩，现场气氛活跃，互动频频，活动中穿插介绍了科学防疫小知识，并重点推荐了疫情居家隔离的几款实用产品，受到了客户的一致好评。

根据拱墅区二级响应政策的要求，多数营业网点对外停业。但网点坚持停业不停工，积极联系客户，邀请客户添加企业微信，实时发送金融资讯；每日更新云工作室、微信朋友圈，上架建行生活的推广优惠活动及最新的理财产品。特别是对于居住在三区的客户，通过电话、微信主动了解客户的生活情况，安抚他们的焦虑情绪，给予更多的人文关怀，让客户倍感温暖。业务效果也不错，“营业部出单建信尊享金生期交40万元、拱宸桥支行分期通2笔合计金额41万元、半山支行快贷4笔102万，绍兴路支行快贷2笔59.43万元……”工作群内，喜报一如往常般热闹。

### 主动奉献，参与社会防疫工作

面对桐庐县不断漫延的疫情态势，桐庐支行党总支向全体党员发出倡议书，火速集结成立“张富清抗疫突击队”，突击队成员在社区的统一安排下，分头奔赴、行动迅速、有条不紊地开展起各项防疫志愿工作。在积极响应志愿活动的建行人中，有刚入职不久的95后，有巾帼不让须眉的女将，也有已过而立之年的中坚骨干，还有临近退休的已退役老兵。大家纷纷投入到支援社区流调、维持核酸检测点秩序、录入核酸检测身份信息等工作中去。这一群可爱的建行人始终把责任放在心中，积极投身抗疫志愿者行列，在疫情防控工作中书写了一抹靓丽的建行蓝。

本文为钱江晚报原创作品，未经许可，禁止转载、复制、摘编、改写及进行网络传播等一切作品版权使用行为，否则本报将循司法途径追究侵权人的法律责任。