

光大银行苏州分行微笑服务月,点亮金融暖阳

2月15日-3月15日,光大银行苏州分行正式启动了“微笑服务月”活动,旨在通过银行服务“小改变”实现客户体验“大提升”。

一声问候,拉近客户距离

“您好,请问有什么可以帮您?”这成了“微笑服务月”期间,客户们听得最多的一句话。光大银行苏州分行大堂经理小孔说:“微笑是我们最棒的名片,一句简单的问候,一个温暖的微笑,就能拉近我们和客户的距离。”在服务月期间,分行消费者权益保护部走进各网点,与网点员工一起讨论微笑服务的重要性和实践方

法,鼓励员工在工作中大胆尝试,以更加自信的状态为客户提供优质、高效的金融服务。

一份关怀,温暖每一颗心

针对老年客户和特殊群体,光大银行苏州分行各营业网点内配备了爱心专座、老花镜、放大镜、轮椅、医药箱等设施。在此基础上,该行还设立了“爱心窗口+绿色通道”,以“全流程陪伴+零距

离上门”模式为行动不便的客户解决难题,将温暖和服务送到百姓心坎间。据悉,活动期间,该行累计为老年客户和特殊群体提供主动上门服务45次。

一腔热情,提升服务质效

近日,客户赵女士提着一袋硬币来到了光大银行苏州分行辖属干将路支行,希望将一些零钱存到其银行卡上。柜台人员热情地接待了客户,接过沉甸甸的零钱袋,她并未面露难色,在告知客户清点零钱业务办理时间较长后,便为客户认真清点起来。尽管硬币数量繁多,清点起来耗时费力,她依旧一边有条不紊地将零钱按面额整理好,一边为赵女士推荐合适的理财产品。经过高

效处理,柜台人员清点完500余枚硬币后,按照客户要求办理了相关业务,获得客户高度赞扬。自从活动开展以来,光大银行苏州分行共收到2笔政府热线表扬工单、1笔95595客服热线表扬工单、1封老年人手写表扬信以及许多客户的点赞和好评。

随着“微笑服务月”活动的不断推进,光大银行苏州分行不仅用微笑点亮了金融窗口,更用真诚与专业温暖了每一位客户的心。接下来,光大银行苏州分行将继续以微笑为桥梁,以服务为纽带,为客户创造更多温馨、便捷的金融体验,让微笑成为最闪亮的名片,让温暖在每一次服务中延续。



光大银行苏州分行 弘扬雷锋精神 助力昆山退役军人马拉松



在第63个“学雷锋纪念日”之际,光大银行苏州分行积极响应弘扬雷锋精神的号召,深度参与2025“昆高新杯”第三届昆山森林公园半程马拉松暨第二届退役军人马拉松邀请赛。光大银行苏州分行辖属昆山支行作为主办单位现场助力,为其提供赛事服务、资源补给以及活动支持等各项保障。

此次赛事在昆山森林公园举行,共吸引超过900余名选手参赛,退役军人选手们更是以飒爽英姿成为赛场亮点,彰显独特风采。赛道如翡翠绸带穿林而过,湿地碧波欢歌,梅花随风伴跑,选手们在森林环绕中畅快呼吸,感受草木芬芳。

现场,光大银行苏州分行不仅设立了“爱心补给站”,保障选手比赛状态,还搭建了金融宣传

展位,传递金融温暖。作为退役军人事务部优待证申领发放合作单位,光大银行为现役军人、退役军人及家属提供优待证激活、拥军主题理财产品发行等专属金融服务,始终坚持满足“最可爱的人”的金融需求。

在金融知识宣传咨询台,光大银行苏州分行工作人员热情地向过往的参赛选手、观众以及周边市民普及金融知识,特别是针对金融消费者八项权益进行详细讲解。他们结合实际案例,深入浅出地介绍如何防范金融诈骗、保护个人信息安全以及合理规划个人金融等内容,帮助大家提升金融素养和风险防范意识。

此次活动不仅是一场体育竞技盛宴,更是光大银行苏州分行支持全民健身、致敬退役军人、践行社会责任的窗口。接下来,光大银行苏州分行将继续发挥“光大所能”,服务“民之所盼”,坚守金融工作的政治性、人民性,以有效的金融举措和贴心的金融服务为城市建设与民生福祉贡献力量。

苏州公积金推出新服务 创新打造“公积金政策明白卡”服务模式

近日,苏州公积金聚焦缴存单位全生命周期管理和缴存人高频服务需求,创新打造“公积金政策明白卡”服务模式,推动公积金服务直达快享、应享尽享。

政策利好“一卡直达”

“公积金政策明白卡”以缴存单位和缴存人的具体业务场景为导向,整合单位业务、提取业务、贷款业务、灵活就业四大类政策模块,细化拆解55项标准化服务事项,形成“主项-子项-办理项”三级服务清单,实现需求精准匹配、政策精准直达、服务精准可及。

咨询服务“一键快享”

卡片通过政策图解、表格清单等形式,简洁清晰传递政策要点、材料清单、办理流程 and 办理时限等关键要素信息,一键快速获

取重点内容。嵌入“苏小金”智能客服全天候提供交互式、沉浸式的个性化服务,以线上“虚拟窗口”做到“不见面”咨询指引。

业务集成“一站办理”

线上进入“苏州市公积金”官网首页(<http://gjj.suzhou.gov.cn/>),点击“公积金政策明白卡”专属飘窗即可获取相关信息;线下在全市405个公积金诚意服务站批量投放,同时持续推进房产超市、产业园等各类便民惠企载体建设,累计已为2500家企业、10万余名职工提供现场政策咨询,开展上门服务和帮办代办近2000余次。

下一步,苏州公积金将深化“政策找人”服务机制,拓展网格化管家服务、全时响应专班等创新实践,倾力打造企业舒心、缴存人有感的最优公积金服务。