

1.下午，东莞建行大堂经理巡查大堂环境时，发现网银体验机旁有一台华为手机，但是电脑前已空无一人。大堂经理马上询问在场客户是否丢失手机，客户们均表示没有。随后大堂经理立即查看监控，发现客户在智慧柜员机打完流水后，坐在电脑前播打了电话，最后遗留在那里，因客户与其母亲同行，其母亲也办理过业务，一时未能及时联系失主，于是通过母亲留存联系方式联系失主。失主陈小姐的母亲接到电话后立即返回银行，整个过程不到半小时。陈小姐拿回手机非常激动并对建行工作人员的拾金不昧，高效服务大加赞扬。

2.假期结束之后，一位客户急匆匆来到建行东莞分行，表示其母亲的社保卡忘记了密码，无法取款。经了解，客户母亲因年纪大行动不便，现急需治疗，需要办理密码重置业务。鉴于客户行动不便，网点急客户之所急，开通绿色通道，提供上门服务，当天下午上门为客户重置社保卡密码，解决客户燃眉之急。建行东莞分行始终不忘“客户至上 注重细节”的服务理念，想客户所想，思客户所忧，做客户所需，为社会大众提供最便利的服务，努力打造服务型网点。

3.日前，一位行动不便的男客户在家属陪同下来到建行东莞中堂支行办理业务。

大堂经理发现后，立即上前询问需要办理什么业务，得知客户需要办理修改预留手机号码与查询流水明细后，迅速为其提供绿色通道优先办理。客户对支行提供的人性化服务表示高度赞扬。

建行东莞中堂支行始终保持初心不变，从服务的点滴出发，让广大客户感受到建行“港湾”的温暖。

4.建行东莞宏伟路支行积极开展金融防诈知识教育活动，向客户进行网络安全知识普及，对识别电信诈骗的方法和防范电信诈骗的措施进行讲解，揭露网络诈骗常用手段和方法，提高群众防范网络诈骗意识与技能水平，营造网络安全人人有责、人人参与的良好氛围。

5.某食品是东莞市重点民营企业，近期有百多名员工计划于周六集中入职，需开立工资账户。由于茶山支行周六需对外营业，人员力量不足，茶山支行立即向片区和市分行反馈。接到业务需求后，财会与营运管理部协助个金部等部门立即组织党员突击队牵头制定协助方案，利用岗位重构的优势，从临近镇区支行调配柜面力量，组织专员力量增援。