

为全力做好新型冠状病毒肺炎疫情的防控工作，保护员工与客户身体健康和安全，营业部制定疫情期间值班营业策略，对各岗位进行详细部署。

因疫情影响，对外营业时间变为上午十点至下午三点，网点值班人员要求上午九点到岗，布置营业相关工作，领用防疫物资，包括口罩、医用手套、免洗消毒液、75度酒精等，做好班前准备。各岗位值班人员安排AB角，如A角出现临时问题或身体不适则由B角代替上岗。为避免员工间交叉感染，值班期间上下班均不使用指纹考勤，班前及班后设立专人对营业厅所有值班同事进行体温测量及登记。

营业期间各岗位进行配合做好防疫工作。从门口处便开始设立警戒线，营业厅共设立两个进出口，进出口处设立专人进行体温测量及客流量统计，要求进入营业厅的每位客户必须佩戴口罩、测量体温并进行手部消毒，再办理各项业务，未佩戴口罩客户不得进入营业厅，如遇特殊情况，营业部配备了少量一次性口罩可提供给客户使用。

同时对营业厅人流量进行控制，如营业厅人数超过20人，需让客户在营业厅外排队等候。避免人群聚集造成传播。等候区要求每位客户中间需隔出1-2人空间，保持相对安全距离。并撤去原有的座椅座套，由保洁人员根据客流情况定时进行消毒。引导台、柜台、VTM区域设置一米线，引导台员工对前来办理业务客户进行分流，如可自行前往自助办理的客户，指引客户自助进行办理。因2月3日营业时来访客户较多，分行协调各支行服务专员为营业部进行增员，保证人员充足。并随时根据客流情况进行人员调配，适当安排值班人员进行休息。运营部门为向对公业务客户提供便利，每天值班运营员工中配备综合柜员，为有对公需求的客户提供服务。除柜台外，VTM区域也对客户分发排队号，每位员工一次接待一名客户，如有客户等待需在一米线外进行等候按顺序办理，并且放置免洗消毒液，供客户使用。厅堂设有“废弃口罩收集桶”，对于使用过的口罩及一次性手套需放入塑料袋后再扔至指定垃圾桶内。

每日均安排理财经理值班，为管户客户做好线上服务的同时，也为随机到访客户提供理财服务。金葵花设置对外联系电话，保证营业期间有人值守并及时接听电话，记录电话咨询客户数量及客户反映问题。为了安全起见，疫情期间金葵花不主动为客户提供饮品，如客户需要则向客户提供一次性纸杯供客户使用。所有接触客户员工必须佩戴医用手套，避免直接接触。

营业结束后，各岗位对负责区域及使用设备进行消毒处理后，将防疫物资统一交还总经理处并做好入库统计，供第二天值班人员使用。

找记者、求报道、求帮助，各大应用市场下载“齐鲁壹点”APP或搜索微信小程序“壹点情报站”，全省600多位主流媒体记者在线等你来报料！我要报料