

每到月中代发企业发工资的时候，虎门支行辖下网点总会迎来爆发式的未成年人激活业务。这让很多客户感到烦恼，“办业务的时间太长了……”办理激活业务的未成年客户也吐槽说，“激活个银行卡这么麻烦，好不容易请假出来办业务，还要等那么久……”为进一步优化客户服务体验，支行班子与企业深入沟通，寻求解决方案。最终，确定每月月中的周六，支行个别网点主动对外，专门处理代发企业未成年客户的激活银行卡业务。

10月16日，虎门支行按计划开展此项工作。辖下两个网点主动对外营业，处理未成年人激活业务。原本周六对外营业的另外三个网点也做好了支持预案。针对距离代发企业较近、客户量较大的网点，支行抽调顶岗人员前往应急支援。党员带头，支行全体员工积极配合开展本次活动。

在对外营业前，网点召开工前沟通会议，明确分工，确保各项工作有序开展。谁负责组织客户队伍秩序，谁负责核实客户身份，谁负责上柜激活，谁负责电子银行业务，谁负责整体统筹和现场引导……网点——做好安排。对外营业后，所有员工各司其职，现场秩序井然。

在本次集中激活过程中，虽然客户量大，但大家都反馈，“不用请假专门来激活银行卡，挺好的。”、“虽然队伍很长，但很有秩序。”参与本次志愿的我行党员同志也说道，“虽然是周末出勤，但集中办理未成年业务，能够解决客户需要请假来办理业务的痛点，也能够为工作日办理业务的其他客户提供更良好快捷的服务体验，值！”

本次集中激活，虎门支行共计解决了348位未成年人的银行卡激活需求。接下来，虎门支行将总结本次“我为群众办实事”活动经验，优化集中激活方案，形成长效机制，为客户提供更好的服务体验。服务100，我们永不止步！



