

批量查询缴税便捷化

长安支行向市分行反馈，支行某客户每次有大批量的查询缴税业务，都需要在每笔查询缴税通知书填写账号、户名及加盖上百个印章，柜面工作人员需逐笔地查询、客户确认、打印等操作，耗时长，客户体验差。对此，分行财会与营运管理部高度重视，迅速联合长安支行和省分行主管部门建立互动机制，对此业务场景进行调查分析，并积极向总行反馈目前的单笔查询缴税已不能满足客户需求，对于有此类业务的客户体验较差，且占用柜台大量时间。总行对分行“想群众所想”高度认可，认真分析了需求，提出许多有益的建议，并在开发过程中召开了多次视频会议进行细节讨论。

历时半年，新一代批量查询缴税新功能于2021年5月初开发完毕测试。测试时，由于缴税涉及税务数据及国库资金对账等测试内容，分行积极与县人行及税务机关沟通并取得支持，税务局联通了测试环境，并主动预埋了上百笔查询缴税业务，人行东莞市中心支行同时也对我分行的测试发起了对账测试。

长安支行按总行的工作布置，顺利完成批量查询缴税的绿灯测试工作，标志客户批量缴税场景便捷化功能在分行圆满实现。批量查询缴税业务切实缩短了客户办税时间，为客户提供了更优质缴税体验。

优化流程办实事

日前，手持存款查询证明函的吴女士来到分行营业部要求办理存款查询。

“吴女士，这边已经帮您查询到全部账户的余额了，您是需要我们帮您开立一份存款查询证明吗？”经办柜员细心地询问吴女士。

“对的对的，我是专门从湖南过来开这个证明的，这几天为了这个事情都弄了很久了，太麻烦了，还要回去湖南再开一份公证然后再回来东莞进行提取。”吴女士的语气中透露出无奈和疲惫。吴女士告知自己是专门从湖南到东莞来办理已故存款人存款查询证明的业务，吴女士在湖南省某公证处开立了存款查询证明函，以为已故存款人存款账户需在开户城市查询便从湖南千里迢迢地来到了东莞。

“根据最新规定，该存款人全部账户余额合计没有超过1万元，且您是他的配偶，您这边只要提供死亡证明和关系证明资料、再填一份承诺函就可以直接在这边办理

提取的。”经办柜员向吴女士介绍了银保监会关于简化提取已故存款人小额存款的相关政策，吴女士听闻后甚是欣喜并出示相关证明进行办理。

经过挂失、挂失补发、结清销户等业务流程，柜员用了差不多一个小时终于为吴女士办理完已故存款人五个账户共计9000多元的余额提取并销户。

“真的是太麻烦你们了，不仅跟我详细地说了这个便捷的提取办法，而且还很用心地帮我办理，也不用我再来回奔波了，你们的服务真是太好了！”吴女士激动地竖起大拇指向工作人员道谢和点赞。

“你是我的眼”

“我的建行卡不见了，我要补一张卡。”一名客户一早来到凯晟支行网点大厅。

听到声音的时候大堂经理机敏地发现这名客户的特殊。客户方永昌先生是名一级弱视残疾人士，虽然多年来已经习惯几乎看不见的世界，可以通过触感辨别字体，但是再跑一趟银行或是办理业务的过程对客户而言都是吃力的。对此，大堂经理迅速请示主管，为这名特殊客户开启绿色通道。

经了解，客户有工作单位，日常也能通过手机下单买东西，于是主管立刻通过外数慧查小程序验证企业信息，同时致电负责人核实相关情况，核实无误后第一时间安排VIP窗口为客户办理补卡业务。在此过程中，大堂点经理全程陪伴客户，指引客户签字输密码。在网点同事高效率地配合下，客户方永昌先生很快办妥补卡业务。经了解，客户有工作单位，日常也能通过手机下单买东西，于是主管立刻通过外数慧查小程序验证企业信息，同时致电负责人核实相关情况，核实无误后第一时间安排VIP窗口为客户办理补卡业务。在此过程中，大堂点经理全程陪伴客户，指引客户签字输密码。在网点同事高效率地配合下，客户方永昌先生很快办妥补卡业务。

“非常谢谢你们，你们就像我的另一双眼睛！”客户临走时感谢的话语不仅仅是对网点员工的赞扬，更是对建行温暖服务的肯定，对建行效率的肯定！