

“幸亏有你们的及时救助，实在太感谢你们了！”张女士夫妇再次来到中国建设银行新会支行，感谢江门建行员工此前对她的帮助。

12月13日10：00分左右，在江门建行新会支行营业厅，大堂经理正在分流引导客户办理业务，突然一名客户倒地并伴有抽搐症状，妻子在旁惊慌失措。工作人员见状立即呼救，网点负责人赶来查看情况后，立即拨打120急救电话，并想办法救助客户。营业部其他员工协调分工，疏散其他客户。不巧的是，最近的医院暂时无法出车，需要等稍远一点的医院出车。网点负责人一听，人命关天呐，二话不说便跑到最近的医院，告知医院工作人员事态后，带上工作人员拉着救护床就冲回来。从发现客户不适到送医，前后也就十分钟，为客户抢得最佳急救时间。

“平时，我们会加强对特殊情况的应急预案演练，所以这次情况虽然紧急，但大家没有慌乱，稳妥地开展了急救。”

网点负责人说，“做好客户服务是我们的根本，特别是网点“劳动者港湾”建成以来，我们的服务意识不断增强，应急处置能力也在不断提高。”

在紧急情况下，江门建行新会支行营业部的员工沉着应对，妥善处理，诠释责任和担当，让“以客户为中心”的服务理念在员工心里扎根。