

2017年12月13日,2016—2017年度国家优质工程奖总结表彰大会在人民大会堂召开,邯鄲银行建设的邯鄲大厦(原名“金地大厦”)荣获“国家优质工程奖”,成为邯鄲市第三项国优工程、第一项公共建筑类国优工程。这是邯鄲市委、市政府正确领导、直接指挥,邯鄲银行坚守工匠精神、坚持科学管理,参建单位密切配合、精心施工的成果,也是邯鄲银行2017年继荣获“全国五一劳动奖状”“全国三八红旗集体”和保持“全国文明单位”称号后,获得的又一项国家级荣誉。

国家优质工程奖1981年经国务院批准设立,是我国工程建设领域设立最早、规格最高的国家级质量奖,由国家发展改革委管理的中国施工企业管理协会组织评选。至2017年全国共评选出优质工程2521项,其中我市3项(另两项为2010年邯鄲转炉炼钢系统、2014年人民路东环路立交桥)。邯鄲大厦工程启动伊始,就坚持高水平设计、高标准管理、高质量建设,明确提出了建设“标志工程、优质工程、高效工程、绿色工程、廉洁工程”的目标。此前,邯鄲大厦已获“邯鄲市结构优质工程”“邯鄲市建筑工程从台杯奖(市优质工程)”“河北省结构优质工程”“AAA级安全文明标准化工地”“河北省建筑工程安济杯奖(省优质工程)”“河北省城市园林绿化优质工程”“中国建筑工程装饰奖”。此次获评国家优质工程,标志着邯鄲大厦五个工程建设目标的基本实现。

邯鄲大厦位于邯鄲市人民东路506—510号,是邯鄲银行投资建设的综合业务大楼,占地面积51.5亩,建筑面积17万㎡,整体建筑布局由3栋100米高的塔楼和4层裙房组成,地上23层,地下3层,其中地上建筑面积12.1万㎡,地下建筑面积4.9万㎡。邯鄲大厦于2012年3月21日正式开工建设,2015年11月9日正式竣工投用。工程总预算14.8亿元,决算预计14.3亿元。国优工程的荣誉背后,融汇着邯鄲银人“从严治行坚守三铁”的匠心追求;气势恢宏的邯鄲大厦,彰显了邯鄲银行科学稳健的发展步伐。邯鄲大厦优质工程是怎样建成的?邯鄲银人作为工程建设领域的“外行”,是怎样建设邯鄲大厦的?

**一、精心设计,提升品位,致力建设“标志工程”。**邯鄲大厦位于邯鄲市两条主干道——人民东路与东柳大街的交汇处,毗邻邯鄲大剧院、东环立交桥、邯鄲东站,地理位置重要。建设功能、体量、外观均具备行业特性、时代特点的精品工程,精心设计至关重要。

坚定信心,明确建设邯鄲地标性建筑的“初心”。在邯鄲大厦规划阶段,邯鄲银行就明确了整体设计思想:坚持简洁、现代、优雅、实用的设计原则,建筑造型强调线条的明快和流畅、外观的挺拔和张力,经得住实践和历史的考验,为城市、为后人建设一座地标性建筑和标志性工程。

精心设计,确定造型独特的邯鄲大厦整体设计方案。先后十几次前往北京、上海、郑州、银川等地,实地考察城市地标性建筑和兄弟银行大厦项目,6次组织设计单位、相关专家,对建筑的整体效果进行评审论证,最终选定人民大会堂、国家大剧院、上海世博会等项目设计方案。——北京市建筑设计研究院为邯鄲大厦的设计单位,确定了邯鄲大厦的造型设计方案:整体建筑布局由3栋100米高的塔楼及4层裙房组成,可同时兼顾四个方向的建筑美观性,其独特造型在邯鄲乃至全国独树一帜,形成一组群峰竞秀、整体协调、气势恢宏的地标性建筑群。3栋塔楼造型简洁明快,强调石材的整体感、雕塑感,微隆的曲线形竖向线条俊朗挺拔,体现了建筑的张力与刚阳,也体现了邯鄲银行内涵又内敛的坚实形象。在邯鄲大厦设计方案报邯鄲市规委会审定时,受到与会市政府主要领导和委员们的一致好评,并要求“今后在人民路上的建筑项目要按照此建筑的标准和档次进行设计”。

立足长远,充分考虑建筑未来的使用需求。考虑到目前城市用水紧张、车位稀缺、低空限航等现实情况,邯鄲大厦设计体现了适度的先进性和超前性。一是设计了停机坪。考虑到低空开放后直升机停机坪将成为稀缺资源,在邯鄲大厦西楼楼顶设计了停机坪,为邯鄲市除市公安局、市中心医院以外的第三处楼顶停机坪。二是减少草坪,增加车位。尽量采用大树立体绿化,既保证了绿地面积,又避免了浇水维护,还形成了更多的停车位。三是设计了石钉路面。鉴于传统石板路面投用后被易大面积压烂损毁,影响使用,增加成本,邯鄲大厦大面积设计了抗压性好、可历百年风雨的欧式风格鱼鳞纹石钉路面,成为邯鄲市乃至全省唯一、全国罕见的规模化石材地面铺装景观。四是设计了完备的安全供电系统。为确保银行业务连续性,投入6000万元,配备4套(双市电+UPS+4组发电机+25立方米储油罐)供电设施,保证邯鄲大厦24小时不断电,确保银行业务安全运行。

厉行节约,优化设计做“减法”。坚持勤俭建楼,反复优化设计,节约一切可以节省的建设内容。一是将旗杆由地面移至楼顶。一般建筑的旗杆大多设计在楼前地面上,需要投资200—300万元,既占地面影响通行,又增加投资。邯鄲大厦在优化设计时将旗杆放到楼顶上,植根主楼穹顶结构,既大大节省了投资,腾出了地面空间,也无意中形成了邯鄲市最高的一面国旗——距地面130米的悬挂高度使邯鄲大厦的国旗更加引人注目。二是取消了庭院照明。原设计方案是仿照其他建筑通行做法,安装50余组的庭院照明设施,直接投资近千万元,使用过程中长期耗电,还存在漏电风险。优化设计时鉴于大厦四面临路,市政照明光线充足,便取消了庭院灯、柱头灯、地灯等全部景观照明,起到了节省投资、节约用电、方便



便交通的优化目的,大厦投用后效果良好。三是大厦内部装饰一切从简。按照简约、节约、低配的设计原则,在大厦内部装饰设计上拒绝繁复奢华和豪华装饰,不使用高档装修材料。室内墙壁使用白色乳胶漆,地面使用绿色天然橡胶地板,“白墙+绿地”室内装修风格不仅节约了成本,而且色调和谐,便于清洁、养眼护眼,使用效果良好。

精益求精,不断完善和提升建筑品位。在项目建设过程中,又十余次到同类工程建设或使用现场考察学习,或利用外出招标采购、业务交流的间隙观摩当地的特色建筑,或邀请设计专家、他行基建主管对设计方案细节进行再论证,力求精雕细琢、尽善尽美。先后对邯鄲大厦的外装石材、正门造型、雨棚形质、显示屏位置、亮化效果、绿化树种等进行了设计调整,进一步提升了邯鄲大厦的整体建筑品位,达到了提升邯鄲银行企业形象、美化市容、市民游览等多重效应,邯鄲大厦已经成为邯鄲新地标。

**二、匠心施工,严格管理,协作共建“优质工程”。**精心的设计,美好的蓝图,需要匠心施工,才能把设想变为现实。

筹建团队精干高效。邯鄲大厦筹建办公室只有指挥长、主管副行长、正副主任、财务等5名正式人员,面对17万㎡、14.8亿元的建设投资规模,他们加班加点是常态,没有假日不抱怨,经年累月地坚持在施工现场管理调度、组织施工;他们无论寒暑、夙兴夜寐,经常一天两地、一天两餐地奔波于不同城市之间、不同工地现场,高效完成了对170多家拟投标单位的标前调研和预审考察任务,为邯鄲大厦创建国优工程起到了指挥中杆的作用。

参建队伍群英荟萃。坚持“好中选优、优中求省,顶级资质、低价中标”的招标原则,优选参建队伍。高起点选定参建队伍投资商条件,按照承建大型工程多、专业水平领先、创优经验丰富等多项指标,筛选资质高、业绩好、报价合理的专业队伍。2012年,中建三局、四局、七局、八局和北京城建集团等5家具有国家建筑工程施工总承包特级资质的企业竞标邯鄲大厦总承包工程,中国建筑第八工程局以技术评审第一、价格最低、报价低于拦标价13.5%的综合实力成功中标。在邯鄲大厦3年多的建设过程中,先后从全国340多家企业中筛选出170多家优秀企业参与竞标,最终优选出70多家企业实际参与工程建设与管理,包括:监理国家奥体会议中心、腾讯总部大楼等标志性建筑的北京赛瑞斯国际咨询有限公司;承建广州新白云国际机场、酒泉卫星发射基地等项目并荣获百余项国家优质工程奖、鲁班奖的中建八局;承接国家体育馆、上海浦东新机场等项目幕墙施工的深圳市三鑫幕墙工程有限公司;荣获“英国皇家建筑学会大奖”的英国霍金斯·布朗建筑咨询有限公司(HBL),连续十几年来在中国建筑装饰百强企业排名第一的中国金螳螂设计公司;1902年发明第一套现代空调系统,全球最大暖通空调和冷冻设备供应商开利空调;世界最大电梯制造商之一、德国重工工业集团的蒂森克虏伯电梯等等。这些行业翘楚,业内精英,共同为邯鄲大厦建设国优工程做出了突出贡献。

项目管理创新机制。邯鄲银行作为金融机构,自身缺乏工程管理经验专业技术人员。建设邯鄲大厦,是按惯例临时聘用一批工程管理人员,建成后解聘;还是引入项目管理公司,请专业公司按照合同帮助建设?经反复研究,多方比对,综合考虑各单位下达了通知,职工们会积极配合工作,有任何特殊情况及时联系,咱们第一时间解决!”工作刚启动,峰峰集团总工会的领导就给工作小组吃了“定心丸”。每天一早赶过去,就有职工主动过来帮忙搬东西、接电线、安设备。各单位工会的干事全程协助,确保了工作现场井然有序;九龙矿工会江威主任全力以赴帮助工作,小组人员站着工作一天,他也是站着工作一天;新屯矿工会杨立祥主席说:“你们工作小组是给职工送福利的,我们工会是为职工谋福利的,咱们的工作性质是一样的啊!”

在梧桐庄矿,设备只有在院子里才有信号。当时已是初冬时节,室外温度基本在零下,为尽量不让职工们在户外长时间等待,工作小组将卡收上来,让职工们在暖和的房间里等候,然后再——点名进行市民卡激活。这一举动温暖了职工们的心,也温暖了整个工作现场。在激活市民卡的间隙,工作小组还不忘向矿区的职工们讲解反假货币、防电信诈骗等金融小知识,并将邯鄲银行的免费政策、普惠金融业务——推介给大家。正是凭着这股百折不挠的干劲、永不退减的热情,特别是工作小组全心全意为职工服务的精神,给矿区职工留下了能吃苦、办实事、态度优的好印象。

此次市民卡激活工作的顺利进行,离不开峰峰集团各工会、职工对工作小组的大力支持和积极配合。“矿区不比市里,条件较差,要辛苦咱们的工作小组了。”“我们已经向

虑,最终决定创新项目建设管理机制,聘请项目管理公司,省市两级住建部门“平价”此举开创了邯鄲市乃至全省工程建设领域的“先河”。通过公开招标形式,选定向国家博物馆、国家科技馆等项目提供全过程项目管理服务的北京国金管理咨询有限公司,为邯鄲大厦建设提供专业化的施工管理和全方位的技术咨询,确保了工程质量、安全、预算、进度等控制目标的按计划实现。同时,还聘请了两家造价咨询公司,分别编制预算,统一校对平衡,提高了费控工作的准确性。

施工管理严格细致。邯鄲大厦设计要求高、工程规模大、安全节点多、环保标准高,尤其在建设高峰期,同时进场施工的参建单位20多家,施工人员近2000人。面对总包队伍、分包单位同时进场、交叉作业等复杂局面,精心组织、科学安排,从抓项目的安全和质量控制、管监理单位的履职状况、察施工单位的现场管理、控项目的节点进度入手,构建了层次分明、职责清晰的质保体系和创优管理体系,使质量控制和施工措施得到有效落实,受到各级领导和行业监管部门的高度评价。邯鄲大厦建设第二年就被评为邯鄲市建设领域的“标杆式工程”,在施工现场举办了由全市200多家企业、400多名代表参加的“安全文明工地及扬尘治理”观摩活动。邯鄲大厦工程严格管理,注重安全,实现了安全施工0事故。

建筑材料优选产地。邯鄲是建材基地,在邯鄲创建邯鄲大厦,一定要更多选用地方优质建材产品。项目建设过程中,邯鄲银行领导主动向总包、幕墙等参建单位推介邯鄲优质建材,邯鄲钢材、太行水泥、奥德玻璃、大名中亨新材绝热板等邯鄲优质产品成为邯鄲大厦建筑主材,共选用地方建材1亿多元,既支持了地方经济发展,又节省了运输费用,展示、推介了邯鄲优质产品。

**三、用心管理,提高效率,加快建设“高效工程”。**邯鄲大厦具有计划工期紧、技术要求高、施工组织难等建设特点,至今保持着邯鄲市单体建筑面积最大、单体投资规模第一、同规模建设周期最短的建设记录,高效决策、快速运行,尤为重要。

快乐银行,文化支撑。邯鄲银行的核心企业文化是建设办实事快、客户乐、我快乐的“快乐银行”,把邯鄲大厦建设成高效工程是快乐银行企业文化的中应有之一。邯鄲银行坚持“存款不排队,贷款限时办”,2017年客户高峰时段平均排队时间仅4分钟,快乐银行文化是邯鄲大厦建设高效工程的基础支撑。

简化流程,垂直管理。鉴于工程建设的有效性,实行指挥长、主管行长、筹建办三级扁平化管理,注重决策效率,不注重会议等决策形式,现场内、电话里、假日中,不拘泥形式,不顾及时间、不讲场所,随时沟通、及时决策,提高了各级参建人员的沟通效率,增强了内部议事的决策速度,提高了执行力。

分级授权,注重时效。在有效内控的基础上,实行事权、财权分级授权,领导小组、指挥长、主管行长、筹建办人员均有自己的办事权限,大事小情,各司其职;项目的规划统筹、运维管理、具体实施,由四级管理层自负其责;出了问题不上翻下查,在谁的权责范围内由谁负责,极大地提升了办事效率。坚持“文不过夜、事不隔天”,全体参建人员做到“白天没完晚上干,重点任务假日赶”,各项筹建事宜不能隔天隔

夜,必需按日办结。

科学推进,按期投用。紧抓工程重要节点,细化任务实施环节,各项工作环环相扣、紧凑安排。实际工作中,排计划、勤调度、讲时效、重执行,以“日”为单位设定任务完成时限,以“落实”为准绳考核工作办结成果。行之高效的决策机制,创造了“邯鄲大厦”效率——9个月完成基坑桩基建设,12个月主体结构封顶,2年9个月工程整体形象亮相,3年7个月项目竣工投用;项目拼出了5天1层的施工记录,干出了4个月完成设计联审、5个月完成竣工联验的审批效率,赶出了因大气治理等原因限制施工的6个月工期。建设期间,没有因为经费、物料、安全等原因停过工,确保了项目在2015年内竣工投用。

**四、潜心谋划,久久为功,致力建设“绿色工程”。**绿色建筑一次性投入多、长期使用费用低,短期经济效益受影响、长期社会效益较好,已逐渐成为现代化建筑的“标配”。

确立将邯鄲大厦建成星级绿色建筑的目标。积极践行绿色发展理念,按照住房和城乡建设部《绿色办公建筑评价标准》,潜心研究,实施邯鄲大厦的节能、节地、节水、节材、减排等绿色发展问题,通过适度增加投入,降低项目投用后的维护和使用成本。经反复论证,确定按中等标准即绿色建筑2级(共3级)标准建设邯鄲大厦,既满足基本的节地节能节水节材减排等要求,又量力而行减少投资。

大面积应用绿色技术和绿色材料。在总体规划时,合理规划主体建筑、庭院园路、管线、绿化景观等空间布局,巧用多种节地措施,没有浪费一寸宝贵的建设用地。在设计、建设阶段,最大范围地应用资源利用效率高、环境影响小的节能环保新技术,如LED灯具耗电量仅为白炽灯的10%、为荧光灯50%;真空绝热板的导热系数仅为传统保温材料15—25%;低辐射镀膜玻璃(即LOWE中空玻璃)比普通玻璃节能75%;蒂森电梯技术参数高于国标,实际使用时可节省30—70%电能消耗。在施工环节,应用了工业废渣及空心砌块技术、施工过程水回收利用、无机纤维绝热喷涂顶板保温施工技术、发泡混凝土应用技术等13项环保节能施工技术。邯鄲大厦在绿色技术应用设施方面共增加投入1500多万元,但节能环保材料的应用降低了夏冬两季室内外热能的传导,运行费用节省明显,按惯例增加的投资会在10—15年使用期中节省回来。

搞好庭院绿化和绿色出行。取消了大面积草坪的种植计划,改以二氧化碳吸收效率更高、节水率更好的50多种绿植立体间作绿化方案。庭院内外四季有绿,三季有花,两季有果,花果飘香,每年4万500株樱花、300米展线的邯鄲大厦樱花节已成为邯鄲城市新景观,在为城市营造“绿肺”的同时,也收获了“河北省城市园林绿化优质工程”一等奖。与睿驰达新能源汽车运营服务公司合作,在大厦停车场率先建设了电动车充电桩,为新能源汽车提供出行便利,打造绿色出行公共平台。

**五、细心操作,强化监督,积极建设“廉洁工程”。**工程建设的过程,始终涉及招标采购、资金拨付等敏感问题,邯鄲大厦从筹建之初就确立了“工程优质、资金安全、干部廉洁”的“廉洁工程”创建目标。

坚持全行联动。邯鄲大厦创建廉洁工程,是邯鄲银行创建“廉洁银行”“三铁”银行”的重要组成部分,是全行严控信贷权、采购权、招工权、用人权的题中应有之意。在邯鄲大厦建设过程中,邯鄲银行建立了多层架构、防串联控的监督机制,主动邀请各有关部门加强监督管控,确保邯鄲大厦建成廉洁工程。

坚持预防为先。多次邀请邯鄲市纪委、市检察院相关领导为全体参建人员举办警示教育讲座,通过解读职务犯罪、经济犯罪案例,不断增强参建人员的守法合规和廉洁自律意识。

坚持全程监督。在项目招投标等工作中,邀请邯鄲市纪委、市检察院和行纪检查室对项目实施标前、标中、标后全程介入,全程监督。项目建设共签署各类合同100余套,开展各类招标比选40余次,累计受理170余家企业约41亿元的投标申请,未发生一起因廉洁问题而产生的投诉或案件。

坚持过程审计。为使资金拨付、工程变更洽商等工作合规开展,聘请邯鄲市审计局等机构对项目进行全过程跟踪审计,审计范围涵盖项目的每一笔资金收支、每一项经济活动的始终,并按年或单项工程出具审计结论。目前已对邯鄲大厦项目财务收支、工程重要事项、竣工决算等100多个单项实施了过程审计,累计审减资金1.3亿多元,做到了资金使用合规、安全、节约。

邯鄲大厦荣获“国家优质工程”,全体邯鄲银人群情振奋,深受鼓舞,信心倍增。邯鄲大厦工程建设的点点滴滴,充分展示了邯鄲银行“不怕困难、不怕牺牲、勇于担当、勇于胜利”的企业精神,充分体现了办实事快、客户乐、我快乐的“快乐银行”企业文化,充分践行了“用工匠精神,做创新银行”的执着理念。下一步,邯鄲银行将深入学习贯彻党的十九大精神,以习近平新时代中国特色社会主义思想为引领,进一步传承、借鉴邯鄲大厦建设“标志工程、优质工程、高效工程、绿色工程、廉洁工程”的成功经验,不忘初心、牢记使命,在服务实体经济、防范金融风险、深化金融改革各方面做好工作,为建设富强邯鄲美丽邯鄲做出新的更大贡献!

(邯银)

## 优服银行 上门服务

**编者按:**近期,邯鄲中华北大街支行、人民西路支行、汇达支行积极组织员工开展上门服务,想客户所想,急客户所急,将“办实事快、客户乐、我快乐”的“快乐银行”文化理念落到实处。支行常态化、人性化的主动上门服务,不仅解决了客户的燃眉之急,也为客户带来了邯鄲银行便民利民、敬业高效的金融服务体验,赢得了客户和社会各界的广泛赞誉。

### 中华北大街支行 深入矿区服务万名职工

2017年9月初,冀中能源峰峰集团有限公司总工会向邯鄲市市民卡公司和邯鄲中华北大街支行发来邀请,委托两单位帮助集团完成职工市民卡的激活工作。冀中能源峰峰集团有限公司现为冀中能源集团有限责任公司的全资子公司,是全国煤炭工业和河北省百强企业之一,下设45个分公司,在册职工4.5万人。由于集团所属单位多数分布在矿区,加上煤矿工作时间跨度大,首批发到职工手上的近3万张邯鄲市市民卡未能及时激活使用。

中华北大街支行与市民卡公司从2017年5月份就开始携手合作,持续开展了创建文明城市知识宣传、走进企业上门服务等系列公益活动,赢得了市民和客户的口碑。接到邀请后,两单位第一时间与集团总工会进行了沟通联系,听取有关意见建议,了解矿区职工生产生活情况,商讨合作推进计划。

从2017年9月8日开始,由中华北大街支行与市民

各单位下达了通知,职工们会积极配合工作,有任何特殊情况及时联系,咱们第一时间解决!”工作刚启动,峰峰集团总工会的领导就给工作小组吃了“定心丸”。每天一早赶过去,就有职工主动过来帮忙搬东西、接电线、安设备。各单位工会的干事全程协助,确保了工作现场井然有序;九龙矿工会江威主任全力以赴帮助工作,小组人员站着工作一天,他也是站着工作一天;新屯矿工会杨立祥主席说:“你们工作小组是给职工送福利的,我们工会是为职工谋福利的,咱们的工作性质是一样的啊!”

市民卡激活第一阶段工作于2017年11月23日圆满结束,历时两个多月,50个工作日,两个工作小组累计行程5300公里,完成了大小23个单位、共计12039张市民卡的激活,受到了峰峰集团总部和各一线生产单位职工的一致好评。下一步,中华北大街支行将继续与市民卡公司加强合作,做好后续市民卡激活工作。(赵长军)

### 人民西路支行 为百位老人上门开卡

2017年11月23日,一大批老人集中来到邯鄲人民西路支行营业厅,申请办理银行卡。经了解,这些老人都是附近康庄乡的村民,因为复兴区民政局要为村民返还低保费用,涉及到的800余户村民均需办理邯鄲卡,而这些村民中大多数都是行动不便的老人。支行领导得知情况后,第一时间与康庄乡人民政府联系,经过多次沟通协调,确定为村民开展上门服务,这样既可以解决支行高峰期客户排队问题,又可让村里的老人们省时省力地办好银行卡。11月26日一大早,支行5名员工利用周日休息时间组成上门服务小分队,来到乡政府会议室。员工到达时,已有许

多得到通知的老人在会议室等候,大家对在家门口就能办理银行卡都表示新奇,同时对支行员工的上门服务表示了热烈的欢迎。由于现场等候的人较多,支行员工采取现场分发手写叫号纸的方法,按号办理,村民们都热情配合,保证了现场工作有条不紊地进行。负责叫号、维护秩序的员工不停地穿梭在村民中间,为不懂业务办理流程的老人耐心地讲解指导,解答邯鄲卡的各项免费政策和优惠政策,一上午下来,没有时间停下来喝上一口水。一位等待办卡的大娘心疼地说“小姑娘,一上午了腿脚都没停过,快坐下来歇会儿。你们都把银行开到我们家门口了,我们等一会儿,没事儿。”已是初冬,临时办卡的会议室里没有空调和暖气,虽然员工已冻得手脚冰凉,但听到大娘的话,心里都暖融融的,客户的理解和支持让大家的干劲更足了!为了让老人们少等一会儿,员工们一直到下午1点多才匆匆扒了两口凉饭,紧接着又回到发卡机前。就这样持续到下午4点多,终于为现场的百余位老人顺利开通了邯鄲银行卡。第二天上午,支行又安排两名员工继续上门服务,为村里没来得及办卡的老人办理了开卡业务。(王亚琼)

### 汇达支行 走进病房服务客户

2017年12月6日下午3点左右,一位面色焦急的女士来到汇达支行,申请代理银行卡业务。原来,该客户的父亲在邯鄲市中心医院住院,急需家人办理一张邯鄲卡,但客户的父亲由于健康原因无法亲自到支行办理。支行会计科长胡文娟了解情况后,迅速安排两名员工赶往医院,在病床前与客户的老父进行了沟通核实,根据我行相关规定程序取得了客户授权书,为客户顺利办理了开卡业务。(宋玉玮)