

工行德州分行

荣膺“2013山东十大服务品牌”殊荣

本报3月10日讯 日前,记者从工行德州分行办公室了解到,由大众报业集团主办的“山东势力·2013山东财经风云榜”评选在济揭晓,工行德州分行凭借优异的表现和良好的品牌效应荣膺“2013山东十大服务品牌”,这也是该行近年蝉联“山东省文明单位”“山东省服务名牌”之后所获得的又一殊荣。

据了解,近年来,工行德州分行认真贯彻落实国家宏观调控政策和省总行战略部署,秉承“为客户创造价值”的服务宗旨,不断提升金融服务水平,持续加强服务品牌建设,在为企业和地方经济提供全方位金融

服务的同时,实现了各项业务超常跨越发展。先后4次跻身全国工行系统二级分行经营30强,被山东银监局授予“良好银行”。先后荣膺“山东省服务名牌”、“省级文明单位”,“德州最具影响力银行”、“德州十佳诚信企业”、“德州最佳服务银行”、“德州市民最满意银行”等殊荣。连续多年被德州市委市政府授予“支持地方经济发展先进单位”和“机关效能先进单位”,受到党委政府以及社会各界广泛肯定和好评。

四个“突出”,力挺实体经济。一是突出加大支持全市“10+3”现代产业体系确定的重大

项目及传统优势行业的投放力度,全力满足当地重点企业、重点项目和城市基础设施建设资金需求。2013年,共发放项目贷款15个,金额近17亿元,在实际作为中彰显了大行风范。二是突出加大小微企业支持力度。2013年累放小企业贷款近65亿多元。近年来,该行小企业贷款余额连破30亿、40亿、50亿元大关。三是突出加大业务创新力度。四是认真落实国家“惠民生”工作要求,个人贷款余额、投放、新增继续保持同业第一,为拉动消费、改善民生提供了强有力的金融支持。

提升品位,打造首选银行。

加快推进渠道建设,通过电子银行和自助机具、自助银行的快速投放,积极构建“电子银行+自助银行+物理网点”多纬服务体系,全方位、多层次满足客户金融需求。网点客户满意度99.50%,服务工作持续位居系统前列。

回馈社会,倡导“绿色金融”。持续加大对节能、先进环保技术推广、新能源开发等绿色项目的信贷支持力度。致力公益事业,凝聚和谐力量,全力回馈社会,展示了一个负责任大行的良好形象。

财经记者 孙萌萌 通讯员 宋开峰

联社资讯

平原联社三项措施提高内勤人员素质

平原联社从“重培训、抓技能、严考核”三方面入手,全面提高内勤人员的业务水平。一是重培训。联社结合阶段性工作重点中出现的习惯错误操作、检查出的问题及执行上的薄弱环节,有针对性地开展培训,并将检查中存在的问题和案例与培训相结合,让职工在纠错中得到提高。二是抓技能。按照山东省农村信用社会计出纳基本技能项目与达标标准,从强化点钞、计算机技能基础,注重算盘、计算器等原手工化技能入手,全面提高员工综合技能水平。联社把网点会计主管、城区分社主任作为员工技能达标的第一责任人,每周利用中午、晚上时间组织员工进行集训,再组织各项技能能手到现场进行讲解,促进全员技能素质提高。三是严考核。联社每季度组织全体内勤人员进行一次业务知识测试,并把技能测试结果与会计主管、员工绩效挂钩,以提高职工主动学习业务的积极性。

(高玉才 董业勤)

德城区联社“以党的群众路线教育实践活动为契机”擦亮文明服务“金”招牌

德城区联社自觉的群众路线教育实践活动开展以来,认真贯彻落实省联社和德州办事处上级文件精神和相关要求,动员和组织全体职工亮标准、亮身份、亮承诺,主动接受群众监督,全辖掀起“争当优秀共产党员,争当岗位业务能手,争当服务标兵”的高潮,带领广大员工立足本职,勤奋创业、廉洁自律、承诺践诺,顺利推进“党的群众路线教育实践活动”的开展。

一、以党的群众路线教育实践活动为契机,争当优秀共产党员

一是该联社党委组织召开了党的群众路线教育实践活动动员大会,动员全体党员充分认识开展党的群众路线教育实践活动的重大意义,明确活动重点,加强组织领导,确保将各

项任务落到实处。二是把教育实践活动与基层服务型党组织建设结合起来,通过开展民主评议、召开座谈会、观看警示教育片等多种形式,着力解决好基层党组织和党员干部作风不实、行为不廉问题,解决好服务不到位、服务效率不高问题,着力加强基层员工队伍思想建设、作风建设和从业能力建设,不断提高员工队伍素质。三是把教育实践活动与提升服务结合起来。通过开展“送金融知识下乡”活动,及时了解和掌握基层千家万户的金融需求,积极宣传农信社存款、贷款、电子银行反假币、反洗钱等金融知识,解农民之“渴”,进一步提升文明服务,树立良好的企业文化和品牌形象,增强对“三农”、中小企业、社区和县域经济的服务能力。

二、以党的群众路线教育实践活动为契机,争当岗位业务能手

一是该联社定期进行合规考试,督促员工加强合规知识学习,提高员工合规意识,营造了良好的学习氛围,截至目前共组织合规考试。二是开展柜员“星级评定业务及技能测试”,增强员工竞争意识,提高员工的技能水平,提升综合业务素质及内控管理水平奠定了坚实基础。三是让员工牢固树立“客户是第一资源”的理念,以“关爱特殊群体客户”为主题开展提升文明服务活动,对前来办理业务的老弱病残等特殊客户提供热情金融服务,并在青年文明号网点设立环卫工人爱心服务站,为其提供热水等便民服务措施,积极打造一流

的服务品质,以优质服务赢得客户,赢得竞争先机。

三、以党的群众路线教育实践活动为契机,争当服务标兵

一是该联社确立“提升服务品质、服务创造价值”的目标,定期组织员工进行文明服务培训,采取课件授课、示范讲解、现场互动的方式讲解文明服务礼仪,增强员工主动服务的意识。二是在规范服务礼仪的基础上,成功进行社会监督员监督、神秘顾客测评、视频监控工作,深入开展服务形象、服务效率和服务技能的提升工作。三是每月评选文明服务标兵,并下文明服务通报,打造优秀文明服务示范岗,把优质文明服务工作推上一个新台阶,努力让柜台窗口成为信用社的闪亮名片。(孙海敏 李金)

农行德州分行

深入开展内控管理提升工程

金融是高风险的行业。为有效应对当前风险防控的严峻形势,推进内控管理工作的提高,全面提升全行风险防控能力。农行德州分行决定在全行范围内开展“内控管理提升工程”并制定了活动方案。

该行在成立领导小组的基础上,明确了提升工程的工作重点就是突出合规文化,信贷业务、运营管理三大重点领

域,内控合规部、风险管理部、运营管理部具体负责三大领域的牵头工作,负责对下提升工程活动的指导,并结合本领域工作实际,制定出本业务领域的实施方案并组织实施。各牵头部门比照省行《中国农业银行山东省分行操作风险专项治理工作方案》,结合德州分行治理工作实际,对已经确立的三大领域提升工程活动

工作任务进行安排和分解,并按照配当表要求的进度,于2014年完成,市行将适时组织召开领导小组工作例会,听取三大领域提升工程活动工作情况报告。

提升工程检查内容,结合操作风险专项治理的治理重点与任务目标以及年内各业务条线的尽职监督检查活动实施,开展提升工程活动检查

工作。

该行在内控管理提升工程活动实施方案的基础上,还制定活动配当表,明确步骤、活动重点、方式方法。要求各牵头部门必加强本领域内支持配合部门的日常联系,确保本领域问题梳理、典型示例、提升改进等各项任务的整体推进,定期不定期向领导小组办公室报送资料。(宫玉河)

建行德州分行

电子银行发展注重客户体验

建行德州分行面对移动互联网带给电子银行发展的机遇和挑战,积极开展客户体验,引导客户使用电子银行。

为了提升客户体验效果,建行各营业网点开辟电子银行产品体验区,可以利用网银自助服务手机办理个人网银、企业网银和手机银行等业务。目前,建行各营业网点都配备了电子银行专业人员,面对面、手把手的操作辅导客户使用电子银行产品。

建行利用微信等平台服务广大中青年客户,通过开展手机银行“摇一摇”、悦生活交易有

礼、微信银行天天刮大奖等活动,调动客户参与使用的热情。

同时,建行走进高校开展电子银行激活有礼宣传会,利用有奖竞赛,激发学生兴趣。并且邀请高校学生、社区居民来营业网点体验电子银行业务,观看网上银行、手机银行以及善融商务等产品的演示,利用自身平台,服务广大客户群体。通过这些活动,加深了客户对网上银行、手机银行等业务的认知度,客户不用到柜台就可办理各类业务,客户的服务满意度进一步提升。(季宁)

中行德州分行

实现小微贷款“开门红”

2014年,德州中行突出小微业务战略引领地位,持续拓宽小微业务发展渠道。截至2月末,全行实现中小微企业贷款新增3.44亿元,完成市政府下达中小微企业贷款全年投放任务的47.78%,中小微企业贷款实现“开门红”。

坚持战略引领,筑牢发展基础。德州中行将中小微企业作为全行2014年深化战略执行的关键抓手,善用考核资源,不断激发基层网点挖潜中小微企业发展潜力,为全辖中小微企业快速发展奠定了坚

实基础。

推行流程优化,提升发展效率。为提高中小企业等关键业务办理效率,德州中行不断推行简政放权、实现流程再造,剔除低效、冗余环节,真正实现中小微企业全流程“工厂化”运行。

坚持产品带动,增添发展动力。德州中行在对全市中小企业进行情景模拟测试的基础上,为集群内中小企业量身定制产品,为区域企业开辟了一条新型融资之路。

(李明远)

平原农信电子银行业务替代率达55%

近年来,平原联社大力布设自助机具,努力拓展电子银行产品。到目前,全县共发展电子银行产品用户2.7万户,安装电子机具1455台,发行银行卡18万张。在500多个村的农金员家中安装了农金通或电话POS等电子机具,开通了电子银行产品,负责周围村庄的小额取款业务。

信用社各营业厅对2万元以下的银行卡取款、转账、还贷款等业务,由大堂经理直接引导到ATM或网银体验机上办理。同时,还在农村加强了电子银行的宣传使用力度,积极鼓励引导农民就近选择使用农金通、电话POS机、ATM机,办理各种惠民补贴等业务。各信用社还加大了对农民的培训力度,采取客户经理与农金员现场指导,亲身传授等力促电子银行使用率。到目前,全县电子银行业务替代率已达55%以上。(高玉才 张海玲)