

中国银行淄博分行 文化育人 文化聚心

企业文化是一家企业永续发展的灵魂,企业的动力和凝聚力都来自企业的文化,办好银行的关键也在文化。越是经济下行期,人心越不能散,越要用企业文化凝聚在一起。中国银行淄博分行面临淄博市经济转型的阵痛期,坚持用文化育人、文化聚心,进一步增强大局意识和责任意识,浓厚文化氛围,创新传导机制,激发人的潜能,激活内生动力,从认识新常态、适应新常态,到引领新常态,全力以赴打拼市场,实现在新常态下的逆势崛起,努力打造当地最好银行品牌。

用和谐企业文化凝聚人心。中行淄博分行倡导和谐企业文化,即干群之间和谐、员工之间和谐、员工与客户之间和谐、分行与周边环境之间和谐。从2014年4月开始,分行启动了“一个不能少”企业文化共识营培训,全行员工全部参与,具体形象的讲解增强了员工的认同感。目前,和谐企业文化的理念已日益深入人心,慢慢

融入到的日常工作、生活和学习之中,渐渐发挥出她潜移默化的效果。全行广大干部职工的精神面貌、工作干劲和工作作风均有明显改观,全行上下思想认识逐步统一,工作信心逐步增强,工作热情也逐步提高,上下一心共渡难关,真抓实干强化执行的氛围越来越浓厚,全员的执行力和执行能力较前有了显著提升。

用基层文化营造正能量。分行推行基层文化,将单位的愿景、价值观和基层员工的个人梦想结合起来,形成员工认可,独具特色的基层文化。领导干部不仅加强日常的工作管理,也要关心员工的思想和生活,做好思想交流和人文关怀,丰富文体活动,缓解员工压力,健康员工身心,让员工快乐工作,快乐生活。分行通过开展“文化墙”的建设评比和传导机制检查工作,引导员工树立“大河有水小河满”和“众人拾柴火焰高”的意识,推动和谐文化在基层生根发芽。

用自觉文化激发内生动力。自觉文化是中行淄博分行的特色文化,是和谐文化的一部分,是个人行为与组织行为的和谐统一。其核心是“积极主动,措施得力,取得实效”,是从干部职工个人发展的角度,实现个体的自我定位、自我追求,自我拼搏,自我实现。具体讲就是,工作态度积极主动,不靠不靠;工作措施正确得力,执行到位;工作目标顺利完成,取得实效。通过营造自觉文化氛围,引导干部职工发扬尽职尽责、尽心尽力的职业精神,坚决反对不自觉、伪自觉和欠自觉的不良风气。管理者率先垂范,冲锋在前,争做单位领军人;员工立足本职,扎实工作,争做发展主力军。

用好的传导机制精准传递。分行党委推行的工作理念、文化理念、各项部署等等,都需要有畅通的传导机制做保障,才能确保党委精神传导到基层,传导到每位员工,不走样、不变调。淄博分行通过创新传导机制建设,推行“五

会”(晨会、夕会、周会、月会和季度分析会)制度,明确晨会的“五个一分钟”(一分钟表扬,一分钟批评,一分钟目标,一分钟风险提示,一分钟分享交流)标准,加强传导的“四个到位”(到条线,到支行,到客户经理,到客户)的管理,既传递压力,也传递激情,既传导任务,也传导技能和方法。通过条线之间、机构之间、条线与机构之间、各层级管理者与员工之间的有效传导,通过制度、机制、流程和文化的有效传导,提升全员执行力和执行能力,提升精细化管理水平,实现职责清晰、目标清晰和奖惩清晰“三清晰”,做到日清、周评、月结和季分析,使管理达到“无缺页、无重叠、无漏项”。

用优化服务水平打造当地最好银行品牌。分行组织“一个不能少”的服务与管理全面提升培训,历时2个月,是淄博分行建行以来,持续时间最长、培训对象最广泛、基础性、系统性、专业性最强的一次培训。随后分行多次召开专题

推进会议,通过开展“管理与服务提升年”活动,开展“服务就是竞争力”思想大讨论,规范服务礼仪大赛、“最美营业厅”和优秀柜员评比等活动,推动“热情、自然、流畅、和谐”的标准化服务在全辖落地。今年是分行的“服务优化提升年”,按照“标准要高、要求要严、目标要长”的工作理念,对服务工作进行再纠正、再优化、再提升,更加注重服务标准、服务质效和服务能力的提升。只有优秀、高效、专业的服务,才能吸引客户、赢得客户、留住客户。近年来,分行成功获评“山东省十大服务品牌”,辖内多家机构分别荣获国家级“青年文明号”、“山东省服务名牌”等荣誉称号,分行营业部再次被中国银行业协会评为“中国银行业文明规范服务百佳示范单位”和“中国银行业文明规范服务五星级营业网点”,是这次评选中淄博地区,也是山东省中行系统内唯一一家获得“百佳”称号的单位。

肖群 郭锦业

工行淄博分行首家智能化网点亮相张店

日前,工商银行淄博分行首家智能化网点在张店支行营业室正式对外提供服务,这也是全市银行业第一家智能化网点,标志着工行智能化服务水平迈上了一个新的台阶。

工行在同业中率先打造的银行智能化服务模式,以“全程智能、全新体验、全面服务”的崭新姿态展现在市民面前,为客户提供“任意一点接入、线上线下互联互通、全程响应”的一体化金融服务智慧渠道。

进入工行张店支行营业室,就可以看到服务专区一“互联网金融快速办理专区”,智能柜员机、智能打印机、存取款一体机、查询及转账机等一字排开,开卡、办网银、挂失、缴费、汇

款、转账、修改密码、购买理财产品,几乎所有种类的,不包括2万元以上的现金业务,100多项金融服务功能,都可以在此处自助操作。

工行智能化网点采用“客户自助+协助服务”的服务模式,当客户抽号等待办理银行卡业务,现场大堂经理即刻引导到快速办理专区,客户点击屏幕上“我要开卡”,进入服务流程,从阅读电子协议开始,到插入二代身份证,输入开卡信息,设置密码,电子笔输入个人信息地址等到电子笔签名,再到工作人员现场复核开卡信息,最后客户从机器内领卡,全程仅仅不到3分钟的时间。

营业室内实现了WiFi网络全覆盖,电子银行体验区为客户

提供“线上+线下”一体化服务,客户可全方位体验工行网上银行,感受“融e购”、“融e联”、“融e行”三大线上服务平台的便捷,同时还可体验“线上POS”以及“工银e投资”等互联网金融创新产品。

工行智能化网点的投产,不仅显著提升了银行业务办理效率,推动了网点从“交易处理型”向“营销服务型”转变,更为客户带来了“贴心、省时、便捷、互动”的全新金融服务体验,获得了客户广泛好评。

工行淄博分行电子银行负责人表示,智能银行是工商银行加快互联网金融战略的重要举措。接下来,该行还将在全市范围内加快推进智能化网点和自



助银行建设,与全市居民共同分享互联网+金融快速发展带来的

方便和快捷。

(于朝峰 韩虹光)

建行“手机尽情摇”活动进行中

从现在起持续至12月31日,丰厚大礼回馈用户

据悉,为了回馈广大手机银行客户,满足随时随地摇一摇的兴趣,今年4月1日-12月31日,建行将继续开展“手机尽情摇”活动,玩游戏、抽大奖,带给用户不一样的金融服务体验。

建行始终秉承用户第一的服务态度,时时回馈,“建行手机尽情摇”更是将丰厚大礼回馈给用户,实实在在的为用户谋福利。

“善建者行”,建行一贯将企业的品牌文化放在首位,从

产品细节处凸显产品特色,从需求上满足大众,提升用户体验,建行坚持做最好用、最实用、最便利的手机银行。多年来,建行堪称银行业的领军和标杆企业,密切关注行业动态,紧跟时尚潮流,满足用户需求,并针对银行业务进行多项探索,此次活动是建行根据大众需求结合游戏的趣味性和手机银行的便利性,带给用户更多的新鲜感受。

活动期间,手机银行客户

端客户通过完成符合条件的转账、“悦生活”手机银行支付业务或投资理财业务,可获得摇奖资格,在交易成功页面点击“手机尽情摇”入口进入摇奖页面,摇晃手机参与抽奖。没有次数限制,用户只要满足条件即可参与摇奖,有机会获得话费充值卡、善融商务电子券、iPad mini等丰厚大奖。用户摇奖后,无论中奖与否,在摇奖页面将参加活动经历分享至指定社交网络,即可额外获得一次

冲击神秘大奖的机会。

此外,若用户想要了解活动详情,查看奖品信息,可在建行手机银行客户端首页底部的菜单栏即可找到“摇一摇”或“我的最爱”菜单,点击进入“手机尽情摇”查询。

“手机尽情摇”活动的设计理念是让用户在最短的时间,用最便捷的方式即可参与活动,这样便捷的操作正是建行用户至上态度的彰显,也是手机交互设计的完美呈现。

做时代的先行者,这是建行一直以来奉行的准则,关注科技进步,着眼社会发展,立足时代潮流。无论是在界面设计上还是产品功能设定,完美的用户体验、先进的技术开发、良好的视觉感受、强大的功能、科技与人文的完美结合,还有人性化的产品设计,所有的一切都是为了给用户最好的产品。

春暖花开,建行浓情献礼,“建行手机尽情摇”带给您不一样的感官刺激!

居然之家临淄店家具“以旧换新”再掀服务营销浪潮

在目前家居市场竞争加剧的大格局下,居然之家临淄店在鲁中地区率先推出的服务营销举措——家具“以旧换新”活动,为家居行业注入了一针强心剂。

居然之家临淄店再次用行动展现了其以消费者为中心的服务原则,经过多方协商,在广大商户的支持下,将家具“以旧换新”活动落到实处,使消费者获得购物优惠的同时,还解决了处置旧家具的难题。居然之家临淄店此举,必将掀起新一轮的服务营销浪潮。

经过前期的调整和准备,居然之家临淄店家具“以旧换

新”活动将于8月8日在居然之家临淄店正式启动,后期凡是在居然之家临淄店购买新家具的消费者,均可以将旧家具交给居然之家临淄店回收处理,居然之家临淄店按照新家具交款额(单笔销售合同)的5%给予补贴金。比如,换购一件价值1万元的新书柜,消费者就可以获得500元的现金补贴。

为保证“以旧换新”活动的公正、公平和可操作性,我司规定“以旧换新”活动只限可移动家具范围,定制产品和橱柜、嵌入式衣柜等不可移动的家具不在此次“以旧换新”之列;新旧家具的品类要相互

对应,比如旧沙发对换新沙发、旧床对换新床等。消费者在居然之家临淄店内购买新家具,签订销售合同之后,要填写一份《居然之家“以旧换新”申请表》(以下简称“申请表”),该单据包含顾客姓名、旧家具品类和数量、新家具品类和数量、新家具品牌、新家具缴款金额等多项内容,表示居然之家、消费者和商户三方均已认可。待商户把新家具送到顾客家中时,消费者把事先申请的旧家具交给商户回收,由商户直接送入居然之家的仓库中。之后消费者可以凭借有效身份证、销售合同、交

款凭证、《申请表》和《回收单》五项材料,就可以到居然之家临淄店领取5%的回收补贴金。

2015年,家居行业可谓“硝烟四起”,竞争愈发激烈,而居然之家始终本着以消费者为中心的服务营销原则,将自身的盈利建立在消费者满意的基础上,以服务赢市场。从“绿色环保”“先行赔付”到“30天无理由退换货”,从“三包服务期延长至三年”“送货安装零延迟”到家具“以旧换新”,居然之家始终是行业服务的弄潮儿,希望居然之家不断提升的服务举措能够引起整个家居行业及相关部门的共鸣。



青岛客运段烟京四组全体乘务员为了给广大旅客创造良好的旅行环境,不畏天气炎热,利用待勤休息时间突击卫生。图为乘务员清理列车厕所,打造厕所亮点工程。

(毕凯)