



端信立行重担当 百佳创建扬风帆

工行济宁兖州支行营业室成功创建百佳纪实

兖州支行营业室,作为山东西部一家装修年限超过6年的县域网点,在争创中银协“百佳”网点的过程中,面对硬件环境好、员工队伍年轻的同业对手,敢于亮剑,勇于拼搏,最终以优异的成绩荣获2019年度“文明规范服务百佳示范单位”荣誉称号,2020年6月9日,省行赵桂德行长亲自为兖州支行营业室进行了百佳授牌。济宁兖州支行营业室经过连续三年的奋斗、拼搏和努力,先后斩获银行业文明规范服务“五星”“千佳”和“百佳”示范网点,一路走来,既品尝了服务创建的成功和喜悦,也付出了更多的汗水、奉献,更收获了成长和成就。

树立自信凝心聚力

创建过程中,兖州支行营业室团队发扬“比、拼、赢”的精神,与金融同业在服务领域进行全方位PK,以更好的拓展眼界、完善自我、创新发展。大家以极端负责、追求完美的态度,以精益求精、精雕细琢的韧劲,做实、做细、做好创建百佳每一件事情,使得网点服务面貌日新月异。

在多少次的创建方案探讨日子里,将“168条标准”解读了一次又一次;多少次的监控校正分析会上,将录像回放看了一遍又一遍;多少个大扫除日,大家跪下身子擦净踢脚线,弯下腰来擦亮每一片绿叶;多少次的模拟迎检中,冒着酷暑加班加点整理档案。紧扣百佳创建内容,做到事事有人管、项项有标准、点点有期限,保证了9大模块、168条的创建内容落地和执行过程“零”偏差。

百佳创建培育的规范化、精细化的良好理念、素养和作风,不仅仅在日常服务中得到体现和延续,同时也延伸到了员工个人生活的方方面面。通过争创的日日夜夜的辛勤付出,有效激发了员工爱岗敬业、勇于拼搏、奋发有为的朝气,协调一致、上下一心、共同配合的和气,奋力争先、敢为人先、舍我其谁的锐气。

党建文化双擎驱动

兖州之“兖”字,在西汉《春秋元命苞》中解释为:“兖,端也、信也。”兖州人



把“端信”作为地域文化,注重正直、善良、诚实、朴实、守信用、重承诺的良好品德。

兖州支行营业室在秉承工行服务理念的基础上,结合“端信兖州”城市名片,创新出“端信立行、至诚致远”的品牌服务文化,延伸为“立身惟端,兴盛惟信,服务至诚,同行致远”的发展理念。结合端信文化创新,将文化元素融入网点和服务的每一个细节,从网点装饰到产品设计,无不体现出和文化的融合。

在此基础上,兖州支行营业室将党建和文化相互叠加,打造出党建+端信文化走廊,突出党建+端信责任篇、端信奉献篇、端信凝聚篇,彰显党建引领前行的魅力,打造党建“三个作用”展示的现实场景,配合筛选的经典金句,使员工每天直观地接受“党建+端信”文化的熏陶,深刻理解和准确把握“党建+端信”文化的内涵和精髓,利用党建、文化双引擎塑造银行灵魂,启迪员工心灵,激发了创建百佳、争先创优的内生动力。

服务创新彰显魅力

“百佳”创建是规范化服务提升的契机,更是服务个性化展示的舞台,创新服务是百佳成功的源泉。依照人无我有、人有我优、人优我新的创建思路,大家集思广益,启动智慧,着力打造新鲜、新颖、新意,同时合实际、能实用、有实效的服务场景。

厅堂是客户接触的第一场景,兖州支行营业室归纳出厅堂客服“三固定、一游动、随补位”服务管理法和智能设备“七辅导”工作法。借助礼仪培训、外出学习,凝练出“举手欢迎、对视微笑、来有迎声、双手接送、站立相送、有问必答”柜面服务礼仪“六规程”。

创新推出的“鱼水情”银

企合作精品展区集萃兖州太阳纸业、华勤集团两大型企业的高高端产品,向银行员工、社会客户展示银企合作共赢的成果。“情深深”展区收集了一份义务捐助小学生的满分试卷、一个因换零钱结盟赠送的手编塑料筐、一个特殊聋哑客户感动工行服务后制作的亮晶晶小葫芦、一个外籍人士受到帮助后送来的埃菲尔铁塔模型等,这一件件客户赠品的背后,蕴含着一个个感人的践行端信服务小故事,充分体现了网点的普惠工作情怀和社会责任担当。

奋斗历程刻骨铭心

回顾两年多的百佳创建历程,其间有服务荣誉步步提升的收获和喜悦,但更多的是加班加点、不辞昼夜、凝心聚力搞创建的奋斗和汗水。

负责档案收集整理的刘丹丹家住曲阜市区,白天坚持岗位值班,晚上加班加点补充完善各类档案资料,不知不觉中,回到家常常是深夜时分。网点负责人尚珍珍,每天忙里忙外,除做好调度、监督外,自己需要亲身躬行,有时吃饭不规律或顾不上,临时在办公室吃点零食充饥,几个月下来,身体缩了一圈,瘦了20多斤。退伍员工张如良临近退休年龄,在百佳创建中毫不示弱,普通话不好练普通话,服务效率上不去加班苦练技能,靠着一股军人的拼劲,在创建中发挥了传帮带作用。

有的员工形容百佳就像一场马拉松,获胜的关键不在于瞬间的爆发,而在于途中的坚

持,很多时候成功就是再坚持一分钟不放弃,下一分钟就有希望。网点编撰的40期百佳创建“星路历程、每周感悟”详细记录了每位员工的成长足迹,有长期坚持、感人至深的周末为特殊客户上门服务,有不定期开展的各类活动场景,也有客户接受满意服务后的感激。

在这个充满正能量、吃苦耐劳、能打硬仗、团结向上的团队里,每个人都有这样一个信念:不让工作在我手中延误,不让差错在我手中发生。并自觉做到长期固化,让优秀变成一种习惯。有的实习生参与了创建活动后,在每周感悟中这样写道:“遇到百佳是我人生之幸,短短时间,在这个集体里我接受了高标准的锤炼,今后干什么都不打怵了。”

坚守初心,不负芳华。“创建重过程,兼学南北中,更要在探索前行,心无旁生。众人奋勇争锋,平凡之中见英雄。一端一信一生,其乐无穷无尽,回首望无悔人生!”上述“兖州支行百佳创建之歌”是漫漫创建过程的缩影,服务提升永远在路上。历经百佳,奉献付出不用多说,最终的收获却催人奋进。在收获桂冠的同时,2018年、2019年全年网点储蓄存款日均、时点新增居济宁分行第一,2020年旺季营销中储蓄存款、手机银行、信用卡、保险等个人金融重点指标新增及计划完成率均居济宁分行第一。百佳带来了员工素质的重塑、骨干人才的培养、经营业绩的一流、服务美誉度的提升,这将是一笔宝贵的财富,激励团队不忘初心,砥砺前行。

广东榕泰多项财务问题遭质疑

股民需注意投资风险

2020年7月2日广东榕泰(证券代码600589)发布《关于延期回复上海证券交易所问询函的公告》,称无法在规定的时间内完成回复,公司拟延期至8月3日之前回复。

问询函中,上交所针对子公司北京森华的内控缺陷问题展开问询,此前重组过程中北京森华曾经承诺2016-2018三个会计年度,扣除非经常性损益后的归属于母公司所有者的净利润数,分别不低于8840万元、12023万元、15244万元,但2019年仅实现净利润3158.20万元,承诺期满第一年业绩缘何迅速变脸?

广东榕泰2019年年报中,预计北京森华2020年至2024年销售收入增长率,也与前期披露的预测数差异较大。上交所要求公司说明详细的原因及合理性。此外,问询函中还暴露出广东榕泰与广东国华机电设备安装有限公司之间,设备款的商业实质问题,问询双方是否存在关联关系、是否构成非经营性资金占用?以及要求说明其他短期借款、应收账款大幅增加的原因。

二级市场上,广东榕泰



腾讯游戏深度定制 ROG游戏手机3

天生高能释放



作为一年一度的电竞盛宴,7月23日,ROG 2020新品发布会如约而至,其中ROG游戏手机3的正式发布成为整个发布会最大亮点。在成功打造了ROG游戏手机2之后,ROG游戏手机3同样由腾讯游戏深度定制,为ROG玩家提供专属的沉浸式游戏体验,打造电竞装备标杆之作。

ROG游戏手机3率先使用的高通骁龙865 Plus 5G移动平台,基于7nm制程工艺,主频高达3.1GHz,支持全球5G制式与虚幻引擎4。在核心硬件上,ROG游戏手机3无一不采用业界顶级规格,

6.59英寸AMOLED屏拥有144Hz屏幕刷新率、1ms响应,使画面细腻流畅。矩阵式液冷散热架构3.0,可长时间畅玩游戏不掉帧。

ROG游戏手机3的正式发布,是今年手机业界、游戏从业者,以及电竞爱好者的一大盛事,ROG游戏手机3也一举成为手游玩家的顶级装备。ROG与腾讯游戏联合,根据硬件深度定制游戏,让手机游戏的操控性得以提升,玩家们得以在手游上充分感受电竞级游戏体验,产生专业电竞化手机的认知,凸显了ROG品牌在电竞装备领域的统治地位。