



菏泽银保监分局、菏泽市行业协会

组织开展涉刑案件管理培训

为有效防范案件风险，规范案件管理，进一步完善辖内银行保险机构案件管理制度体系，建立责任明确、协调有序的工作机制，依法合规、及时、稳妥处置案件，从而推进银行保险业合规文化建设，8月19日，菏泽银保监分局、菏泽市行业协会组织开展了辖内银行保险机构涉刑案件管理培训。分局现场检查科科长于永立对《银行保险机构涉刑案件管理办法（试行）》进行了详细解读。菏泽银保监分局二级调研员张以良出席培训会议并讲话。

该局有关科室、银行业协会、保险行业协会及辖内银行保险机构分管领导和主办部门负责人参加了培训。（通讯员 郭鹏飞 陈兴稳）



农行菏泽分行
秉承“挎包精神”
将金融服务送上门

炎炎夏季，烈日当头，有这样一群人，他们坚守初心，放弃休息、冒着酷暑，深入市场、农村，主动为商户、农户普及金融知识、讲解金融产品、提供金融服务，将惠农助农政策播撒到千家万户。

“非常感谢农行上门为我办理聚合码，现在收款一码就搞定，速度快、费用低，省了不少麻烦。”日前，菏泽银田农贸市场商户王先生对农行菏泽分行员工在炎炎夏日为他上门办理业务称赞不已。

工作时间与银行上班时间一致、对金融产品不了解、对复杂办理流程恐惧是很多小商户的共同苦恼，为解决商户通点，农行菏泽分行专门制定了《专业市场综合服务办法》，印制产品服务手册，组建柔性团队，利用周末时间分组走进专业市场，提供结算、理财、融资等一揽子金融服务。

据悉，从5月份“专业市场”活动开展以来，该行已累计上门为商户建档165户，办理市场通83户，借记卡319张、信用卡437张、掌上银行911户，满足了商户多元化的金融需求。

服务专业市场的同时，队员们深入乡村，多部门联动，共同编制《乡村振兴产品服务手册》，汇总强村贷、惠农理财等27项重点产品，为农村种养殖户、农村商户、外出务工者、基层公务员四类客群配置专属产品，提高服务精准度，组织产品推介会，累计发放2500余册。为帮助百姓尽快领取社保卡、及时享受社保服务，明确团队分工，由专人负责社保卡激活业务，确保社保卡激活与多样化金融服务协同推进，为服务三农、乡村振兴贡献农行力量。

（通讯员 李欢）

菏泽市行业协会 稳步开展“行业规范建设深化年”

自“行业规范建设深化年”活动开展以来，菏泽市行业协会充分发挥自身职能作用，引导辖区银行机构以“行业规范建设深化年”活动为抓手，积极开展各项工作，推动实现银行业高质量发展。

制定工作方案。为全面提升“行业规范建设深化年”活动质效，巩固行业规范建设成果，行业协会结合工作实际制定了《菏泽市行业协会“行业规范建设深化年”活动方案》，确保各项工作任务落到实处，扎实推进。

发挥协调职能。为营造活动宣传声势和良好氛围，向社会公众展现业界良好形象，行业协会积极协调辖内各类媒体对菏泽银保监分局及银行机构开展的“行业规范建设深化年”的活动情况进行宣传，同时在主流媒体开辟了专题专栏。截止7月末，行业协会共计在各类媒体发布“行业规范建设深化年”活动信息达50余篇。

发布活动倡议书。为积极响应“行业规范建设深化年”总体部署向各银行机构传达监管意图，促进银行机构主动契合监管

目标，菏泽市行业协会发布了《菏泽市行业协会深入开展“行业规范建设深化年”活动倡议书》。

推动服务提升。2020年是中银协“千佳”网点示范单位评选年，行业协会为推动辖内银行业文明规范服务整体提升和树立规范服务标杆银行网点，行业协会对参评“千佳”银行网点进行了现场指导，同时对参选的“千佳”银行网点开展了操作规程及网点文明规范服务线上培训。

（通讯员 黄广轩）

中国银行菏泽分行参加“行风热线”

8月13日，中国银行菏泽分行应邀参加由菏泽市广播电视台“行风热线”节目现场直播。该行党委委员王德贵带领相关部门负责人与全市广大市民听众进行沟通和交流，现场倾听并解答听众关心、关注的金融服务、业务产品以及意见建议等问题。

节目期间，针对客户咨询的有关个人贷款、信用卡、手机银行、出国金融、银行账户、普惠金融等问题，相关人员现场给予细致解答。

近年来，中国银行菏泽分行按照菏泽市委、市政府的要求，积极参与当地“行风热线”上线



工作，主动接受社会监督、强化行风建设、提升服务质量，受到社会各界一致好评，有力地维护

提升了中国银行的良好品牌形象。

（通讯员 尹茂书）

工行单县支行 “四对照”提高安保质效

工行单县支行将安全保卫作为防控案件的重要抓手，并以“四对照”提高安保效果，作用明显，员工自我保护意识提高、风险防范观念增强、应急处置能力有效提升，为安全运营奠定了良好基础。

对照职责要求，践行守土有责。该行从领导做起，将安保工作切实纳入议事日程，落实各级安保责任，细化各层级干部安保责任分工，明确各部门、网点负责人为本部门和网点安保第一责任人，在本部门、本网点做好安保责任分工与协作，做到人人参与，齐抓共管。

对照制度要求，狠抓措施落

实。对照各项安保制度与上级行要求，以严的标准、严的措施、严的纪律与严的问责，加强安全保卫制度落实与日常管理，一方面认真学习总行《境内分行安全保卫工作职责实施细则》及《一级支行安全保卫工作日常管理事项》，另一方面严格落实《消防安全责任制》、《安全保卫工作责任书》所规定的责任和义务，从而扎实做好防范，确保运营安全。

对照摆查问题，迅速开展整改。部门和网点要主动开展自查，积极发现问题，并做好自查自纠；支行采取定期检查与突击检查相结合的方法，对部门和网

点安全状况开展检查，对检查问题及时通报，布置整改，增强员工做好安保责任心和责任感，增强网点的上进心和荣誉感，不断提高安保工作自觉性、主动性、针对性和有效性。

对照客户期盼，打造安全银行。针对群众普遍担心的社会治安问题，在总、省、市行安保旗帜引领下，以“建设最安全银行”为目标，全面严格执行上级行决策部署，提高全员安全防范意识，持续提升群防能力，初步构筑起最安全银行建设的稳固基石，得到社会各界的广泛认可。

（通讯员 张晓波）

浦发银行菏泽分行
多措并举
力促柜面服务有效提升

优质服务是商业银行一个永恒的话题。进入三季度以来，浦发银行菏泽分行采取多项措施，力促厅堂柜面服务有效提升。

一是继续开展“录像回放找得失”活动，在总结二季度经验的基础上，不定期组织新员工班后查看自身业务录像，对柜面操作和6S管理方面存在的问题进行照镜子。二是每月运营人员根据厅堂服务情况写出一篇服务小结，内容题材不限，案例正面反面不限，对总结到位的员工材料给予表扬、公示。三是每季度召开运营员工服务专题座谈会，大家先写出书面材料，对自身服务表现、服务技巧进行分享，对行里管理、系统等方面存在的问题提出自己的意见和建议。四是每季度向客户和客户经理发放服务调查问卷，并根据客户和客户经理投票情况，评选“季度柜面服务明星”，在网点厅堂予以公示。

通过开展以上活动，将发挥运营员工服务的主观能动性，调动服务的积极性和创造力，从思想上转变被动服务为主动服务，更加深入贯彻“以客户为中心”、“以客户经理为中心”的服务理念，提升客户和客户经理满意度，为该行健康、快速发展贡献运营智慧力量。

（通讯员 付延辉）



菏泽行业协会

B04

齐鲁晚报

2020年8月21日

星期五

主办：
今日

菏泽市行业协会

□编辑：董梦婕
□组版：皇甫海丽