



工行德州分行

扎实开展网点服务竞赛活动

财经专刊



B02

齐鲁晚报

2021年6月16日
星期三

综合
财
经
资
讯

□ 编辑：孙萌萌 □ 美编：赵秋红

财经专刊

为进一步提升网点服务品牌形象,以良好的体验、崭新的形象迎接建党100周年,工行德州分行以向建党百年献礼为主题,以党建引领、干部带头、党员带头为原则,紧紧围绕核心发展目标,结合近期分行党委安排部署的亮化、美化、网点物品摆放、环境整治等规范化工作要求,全面提升网点服务形象和能力,扎实开展“提升服务 献礼百年”网点服务竞赛活动。

网点服务形象、服务规范度明显改善。严格执行《山东省分行营业网点服务规定》,严格按照分行要求搞好网点物品摆放、环境整治

和美化、亮化、规范化工作,环境整洁、美观、规范,符合动线管理规定,积极推行温情服务四步法,要求各网点充分利用每日晨会、夕会,组织员工进行服务流程演练,将文明规范服务理念内化于心,外化于行,不断提升客户服务体验。贵宾区窗口能开尽开。区域设施齐全规范,大额存款客户无论星级,均可享受该行贵宾客户待遇,在专属服务区办理业务,同时转介客户经理做好存款的营销和留存工作。

设立党员示范岗,擦亮“工行驿站”服务品牌。组织开展党员亮身份,服务营销当表率等岗位创

建活动,借助全市营业网点设立的“工行驿站”,落实“一个微笑,一声问候,一句道别,一杯热水”的“四心”服务,使环卫工人、快递小哥、各行各业的户外劳动者都可以在驿站里歇歇脚、喝喝水、充充电、上上网。基础完善的惠民服务设施,开放共享的服务区域,体现了工行人的服务温度,拓展了工行人的服务广度,展示了工行人的服务高度。

创新服务渠道,优化客户体验。该行积极开展线上线下互动O2O服务模式创新,在落实疫情防控各项工作的同时,以“网点智

能化营销服务”工程为契机,加快网点经营转型,以智能银行、手机银行等新型服务模式开展便捷服务,以线上渠道为宣传主阵地,加强线下配套服务和宣传引导。深入践行行长坐堂,切实做好老年银发客群贴心暖心服务活动,视其具体业务需求适当将金融服务延伸到柜台外、家里、医院等场所,通过细致入微的服务使工行成为充满关爱的温馨港湾。

竞赛活动结束后,该行将召开表彰大会,对服务提升表现优异的先进网点和先进个人进行表彰。

(宋开峰)

德州农商银行

倾力打造“您身边的服务银行”

德州农商银行坚持服务“三农”和实体经济的经营宗旨,持续强化“以客户为中心”的服务理念,知民意,解民忧,确保金融服务有温度、有速度、有效率,倾力打造“您身边的服务银行”。截至5月末,各项贷款余额97.12亿元,涉农贷款余额40.53亿元。

根植“服务立行”理念 做百姓身边的“服务银行”

“你们的服务太贴心了,上门服务解决了我的大难题,真是太感谢了!”德州市德城区二屯镇许官屯村已70多岁的李大姨紧紧握住德州农商银行工作人员的手,感激之情溢于言表。

德州农商银行秉承“以客户为中心”的服务理念,将“服务立行”根植于心,打造“暖心银行”。做优厅堂服务,丰富厅堂营销活动,今年以来,邀约客户开展“生日送祝福”“魅力女生节”“健康养生讲堂”等厅堂营销活动230余次,开展爱心义诊、趣味活动等厅堂微沙龙1900余次,参与客户5.25万余人次,以社会责任为使命,打造“口碑银行”;做优服务体验,优化配置智能化、便捷化服务设施设备,加大智慧机具布放力度,共布放智慧柜员机主机56台、现金辅柜53台、回单辅柜48台,金融服务效率不断提升,全力打造整洁明亮、优质便捷、温馨暖心的厅堂服务

环境;做优服务水平,创新服务场景,提升文明规范服务培训,开展特殊群体及适老化服务实践,为老年人提供贴心服务,设立“助农金融服务点”122个,布设农金通137台,真正让城乡居民,特别是偏远农区居民在家门口享受到农商行金融服务,做“有温度”的“百姓银行”。

根植“大挎包”精神 做百姓身边的“幸福驿站”

“农商行的服务太好了,来我们村现场办理银行卡,还手把手地教我们村民线上办贷,真是送货上门,省了我们不少时间。”德州市德城区黄河涯镇沙杨村农户王东强笑着说。

随着“驻村驻点办公”工作全面铺开,德州农商银行客户经理的身影在农商行周边的村落随处可见,他们传承“大挎包”精神,在245处村庄设置了客户经理办公点,组建了32支“移动红马甲服务队”,采取“2+1”工作模式,由“1名客户经理+1名内勤员工+1台移动智慧柜员机”组成移动零售银行,“移动红马甲服务队”走村串巷,进村庄、进集市,全面开展银行卡、智e通、社保卡激活等“一揽子”金融服务,实实在在把普惠金融送到百姓家中。对公司业务,以“公司部+企业驻地支行”的联动模式,开展流动办公,一

企一策,精准营销,积极拓展账户开立、代发工资、员工授信等业务,构建基础金融服务不出村、助力企业客户“少跑腿、就近跑”的服务模式,践行着服务“三农”、服务小微企业、为地方经济发展的初心使命。

根植“客户至上”理念 做百姓身边的“暖心驿站”

“感谢农商行帮我圆了致富梦,在农商行的贷款支持下,我的养殖鸡棚从原来3个,扩建到了现在的6个,年均收入也增加了!”近日,德州市运河新区赵虎镇吕庄村和旺养殖专业合作社负责人感激不已。

德州农商银行始终恪守服务“三农”、支农支小的初心使命,不断丰富信贷产品种类,相继推出“慧德e贷”“创业贴息贷”“鲁担惠农贷”“鲁青基准贷”等系列特色信贷产品,让“金融活水”流入了老百姓的田间地头,截至5月末,普惠型涉农贷款余额9.25亿元。同时,持续开展“金融知识进社区”“金融知识进集市”“金融夜校进村庄”活动,农商行工作人员用最质朴的语言宣讲金融知识,传导惠民政策,送达金融服务,让客户听明白、看明白、少跑路、办得好,切实增强客户满意度和黏性,画出优质服务最大“同心圆”。

(孙海敏)

禹城农商银行

全力支持辖内 养殖产业发展

禹城农商银行对畜牧业单位信贷资金支持计划,制定营销方案和信贷管理办法,同时探索“银行+龙头企业+规模化养殖户”模式,支持畜牧业龙头企业延伸产业链条,不断扩大规模。截至5月末,已向德州市维多利亚农牧有限公司等3家畜牧龙头企业发放贷款5900余万元。

德州市维多利亚农牧有限公司是集奶牛养殖、鲜奶销售、农业观光旅游开发为一体的大型奶牛标准化养殖示范牧场。受疫情影响,资金链一度紧张,2021年3月份,禹城农商银行金融服务队在走访中了解到该情况,为其量身定制信贷支持政策,用时不到3天,便为其发放贷款2000万元。

该行通过多种措施,全力保障辖内养殖业发展,助力乡村振兴。创新推出“鲁担惠农贷”等系列信贷产品。通过降低利率、优化流程、缩短时限等方式,为养殖户提供资金支持,有效满足养殖户资金需求。积极对接农业农村局及村两委,分类建立客户名单,通过电话、微信等多种形式,宣传优惠政策,精准对接客户需求,对符合信贷条件客户做到应贷尽贷。各营业网点通过LED屏幕、大喇叭广播、宣传展架等多种途径,推广宣传该行各种金融优惠政策,重点推广“鲁担惠农贷”等信贷产品,各网点开立惠农金融专项窗口,为养殖户提供优先办理服务,确保各项金融服务到位。(房若楠)

中石化德州石油

爱心助考莘莘学子金榜题名



在高考期间德州石油分公司不忘企业使命,组织团委青年志愿者开展“爱心助考”志愿服务公益活动,在德州市第二中学南大门免费为考生与家长赠送易捷卓玛泉,为考生加油助威,得到了考生、家长及社会群众的一致赞许,展现了德州石油履行社会责任的良好企业形象,加深了社会公众对中国石化品牌的信任,进一步提高了企业知名度和社会美誉度。(涂婷)

农行德州分行与公安部门

开展“警银协同”党建共建活动

6月9日,农行德州分行联合德州市公安局经侦支队开展了“党建引领,警银协同”党建共建活动。

参加活动人员集体参观了齐河党员教育实践基地,瞻仰不同时期共产党人的担当事迹,接受党性教育。随着讲解员的讲解,重温了中国共产党的历史,党的历史上的重要人物、先进党员和劳动模范。

在“宁愿一人脏,换来万家净”的齐河籍劳模时传祥事迹前,大家凝神驻足。

时传祥是北京环卫战线的一名普通掏粪工人,新中国第一代劳动模范,中国工人阶级

的杰出代表。他以崇高精神,在平凡的环卫岗位上无私奉献了一生,为首都的环卫事业做出了不平凡的贡献。他向人们生动地诠释了劳动的光荣和生命的价值,为后人树立了全心全意为人民服务的光辉典范。

孟祥斌是新时期又一名齐河籍英模。2007年11月30日,孟祥斌同志因奋不顾身搭救一跳江女青年而壮烈牺牲,年仅28岁。他成为感动中国2007年度人物。在参观现场,大家观看了金华和齐河两地纪念孟祥斌的视频,感动不已,有的人还热泪盈眶。

期间,参加人员面对党旗

共同重温入党誓词,感悟初心使命。随后,参加人员到空军某旅驻齐河部队驻地参观,近距离感受我国当代空军的日新月异和新时代空军人的铮铮风采。

近年来,农行德州分行与公安部门携手开展打击网络电信诈骗、“平安农行”建设等活动卓有成效。还在首个“警察节”到公安部门走访慰问,体现了“警银协同”共建美好德州的愿望,此次党建共建,将双方的合作协同提升到了一个新境界。

共建双方负责人及党支部书记、党员代表30多人参加活动。(宫玉河)