



薛家/岛/特产

薛记海珍



客服热线: 0532-68059777 www.qdxjh.com

19日, 青岛召开新闻发布会公布红岛经济区范围

# 市政府目前并无北迁计划

详见C03版



浪大, 危险!

19日, 受第7号热带风暴“卡努”影响, 岛城前海一线掀起约3米高巨浪。图为在栈桥浴场, 游客躲避打来的大浪。  
实习生 丛学地 本报记者 张晓鹏 摄影报道



中山路改造  
初步方案出炉

C05版

公积金有望代扣  
个人不用再跑腿

C05版

今日C01-C16版

编辑:管慧晓 组版:戴乐

## 农商胶州支行推进规范化服务 全面贯彻落实总行“四个必须一个不低于”标准



图:为胶州阜安支行新城分理处大堂经理按规范标准为客户服务时的情景。

为全面提升规范化服务水平和服务质量, 树立良好的农商银行形象, 胶州支行以步入农商银行为契机, 统一思想, 提高认识, 认真组织, 全面贯彻落实总行“四个必须一个不低于”标准, 扎实深入地推进规范化服务工作向纵深推进, 各导入单位干部职工以极高的工作热情, 极其负责的工作态度投入到服务导入工作, 真正实现了服务质量、服务形象的不提升。截至目前, 该行已成功结束两批营业网点规范化导入工作, 有近260人参加了规范化培训, 为各项业务的顺利开展打下了坚实基础。

**培训现场——靠上学。**导入培训过程, 是一个凝结升华的过程, 胶州支行要求各营业网点的支行行长、分理处主任及会计主管、在职员工在规范化服务导入集中培训时必须到培训现场听课。为此在培训的过程当中该行通过严格规范管理、严格考勤制度、严肃培训纪律、严格学习考核、严格作风考

察, 做到保证学习培训时间, 妥善处理工学矛盾, 保证学习培训人员全员参加, 保证学习培训质量, 做到静心学习, 潜心钻研, 虚心听讲。规范化服务工作负责和协调部门全程参与规范化服务导入工作, 安排专人负责会场、录像、照相、照片墙、会务、灯光、音响、道具、科技、车辆、水果、会议布置等后勤工作; 安排专人负责考勤, 对于本期不能参训的员工, 进行记录, 并及时安排下批次进行培训; 每次导入后, 内训师都组织学员对课程、授课进行评价反馈, 并按照学员表现进行学习考核, 严格奖励。

**导入过程——跟上学。**规范化服务网点现场导入过程是一个将知识运用到实践, 并通过实践检验知识的过程。胶州支行要求各营业网点的支行行长、分理处主任及会计主管、在职员工在规范化服务网点现场导入过程中必须全程参与, 师生互动, 教学相长。对于服务六规范, 抓好落实, 及时进行回头检

查。并且确定各支行长、分理处主任为第一负责人, 负责本网点的规范化服务工作的组织、管理、部署、推动、监督等职责; 党委成员以身作则, 率先垂范, 及时加强督导, 轮流负责各批次导入, 除每天听取工作进展情况汇报外, 每天到导入单位进行调研督导, 促进导入工作的顺利进行。

**成果展示——争着上。**成果展示环节, 是规范化导入量化、质化的关键。将规范化服务导入的成果展示给大家, 可以提振信心, 振奋士气, 树立典范, 明确目标。胶州支行各导入网点的支行行长、分理处主任及会计主管在成果展示中带头参与展示, 并鼓励全体员工发挥创造力主动编节目、写剧本、出点子, 争着上节目。在结束的两场培训导入中, 导入学员同内训师共同努力自编、自导、自演了规范化服务节目展示, 用一场场生动、热烈、满怀朝气与进取的规范化服务导入展示表达规范化服务导入工作给试点单位员工带来的实实在在变化。以更加亮丽的营业环境、更加饱满的员工精神面貌更加优质的规范化服务打造更具特色的农商银行服务新理念。

**例行晨会——创新讲。**自2007年胶州支行进行第一次文明礼仪培训以来, 例行晨会已在该行坚持推行了5年, 5年间各网点一直坚持每天早上开晨会的习惯, 从无间断。该行已将晨会当做一种习惯、一种坚守! 该行通过晨会, 传达上级指示、反馈员工诉求、了解员工动态、促进员工间彼此交流、学习业务知识、校正形体形态、仪容仪表、明确服务的方向……规范化服务导入以来, 通过内训师的培训指

导, 该行创新思路, 大胆变革, 在晨会中融入幽默元素, 加入小游戏、小节目等活动, 增强晨会互动, 规范晨会流程, 提高晨会效率。目前该行的晨会更加生动、活泼, 更加有利于员工愉快的投入到一天的工作当中, “快乐工作, 工作快乐”。在导入过程中该行各营业网点的支行行长、分理处主任及会计主管满勤参加晨会。

**导入标准——扎实进。**优质服务永远是银行发展必不可少的竞争力。在规范化导入工作中, 该行积极发现问题, 不断改进, 逐步提升。且要求全辖员工高度重视, 清醒认识到规范化服务导入工作不是一时之举, 而是一项长期任务, 现在导入的规范化标准只适应当前, 不断的规范提高, 才是根本任

务。该行各导入网点的支行行长、分理处主任及会计主管在导入中以身作则, 率先垂范, 全程参与, 严格按照规范化服务导入工作要求和标准, 做到“热情不减, 标准不降, 干劲不松”, 确保了服务导入工作持续深入推进。支行机关将规范化服务纳入到综合考核体系中, 通过定期与不定期相结合, 明察与暗访相结合, 聘请外部人员开展服务暗访等形式, 加大服务检查力度, 及时进行通报, 查找基层单位在服务方面存在的突出问题, 汇总制作暗访录像集中播放学习, 通过反面典型警示, 正面典型引导, 使全员达到“思想上震撼、服务上规范、服务水平明显提升”的工作目标, 以全新的服务形象营造宽松和谐的外部环境。 (刘大才 孙义佳)

### 胶莱镇新扩建 中心幼儿园启用



胶州胶莱镇新扩建中心幼儿园启用的照片。

日前, 胶州市胶莱镇投资500多万元新扩建的镇中心幼儿园正式启用。胶莱镇中心幼儿园是在原镇中心幼儿园的基础上进行扩建的, 扩建后的幼儿园建筑面积达到2300多平方米, 可容纳300多幼儿同时入学。据悉, 该幼儿园是青岛市一类幼儿园、青岛市示范幼儿园, 胶州市十佳幼儿园、胶州市平安校园。 (陈玉栋 袁杰)