

# 东平旅游新动能 白佛山盛大开园

## 佛教文化浓郁仿若仙境,联手东平湖争创5A级景区

本报泰安5月22日讯(记者 薛瑞)湖光山色交相辉映,亭台楼阁金碧辉煌。22日,经过数年紧张建设,山东省重点文化产业项目——东平县白佛山文化产业园盛大开园,以崭新面貌与游客见面。产业园将与东平湖景区形成“山水两日游”精品路线,共同争创国家5A级景区,打造“禅山义水”旅游特色,推动东平全域旅游发展。

22日上午,记者来到白佛山文化产业园,白佛山绵延迤北挺立十余个山

头,产业园地处群山环绕中,规划面积10平方公里,核心区6平方公里,由海南普世南山集团投资50亿元兴建,伴随着小雨天气,这里仿若仙境。园区内则绿树成荫,采用园林化布景,错落有致,空间层次丰富,生态环境极好。

产业园突出佛教文化特色,与泰山道教、曲阜儒学形成“三教汇聚”文化旅游圈。这里集艺术展示、学术交流、文化游学、心灵洗礼、职业培训、观光旅游、休闲娱乐等功能于一体,规划建设重点

文化产业项目20余个,佛教文化浓郁。由山脚下步行而上,依次可见佛手广场、观音广场、十八罗汉雕塑群、阿育王柱等建设项目,亭台楼阁,金碧辉煌。

古来白佛山因山上有隋代石窟造像而远近闻名,石窟造像共有大小造像134尊,窟内更有大通智胜佛像通高6.7米,2001年列入国家级文物保护单位,被誉为“齐鲁隋代第一佛”。根据《东平白佛山石窟造像保护方案》,东平县对此处进行了保护性修复和改造,面壁

800余年的大通智胜佛佛慧重生。

据了解,白佛山文化产业园为省市新旧动能转换重大文旅体工程,此次开园标志着东平旅游正式由一日游向多日游转变,由传统旅游向高端旅游转变。产业园与东平湖景区形成“山水两日游”精品路线,打造“禅山义水”互补优势,每年可接待游客600万人次,并将共同争创国家5A级景区,强力带动文化旅游产业发展,为东平县加速推进新旧动能转换,实现高质量发展注入新的活力。

## 工行泰安分行多举措提升网点客户服务能力

为不断改善客户服务体验,进一步落实“十点”工作要求,在前期开展各项网点服务能力提升活动的基础上,近日,工行泰安分行就切实提升网点客户服务能力作出部署安排,提出明确要求。

通过落实“网点亮一点、环境干净点、布置有序点、工装挺一点”,让客户感觉到环境更舒适。一是网点外貌做到三净一亮,即网点外立面干净、门窗干净、标识干净,led室外宣传屏、宣传橱窗,及LOGO发光字亮。二是网点内部做到三净一整齐,即地面(墙面、屋顶)干净、桌面干净、设施及物品干净,网点内各种设施(标牌)及桌面、柜面物品摆放整齐、有序。三是网点员工做到以支行为单位统一着装、统一换装,提倡男员工打领带、女员工带丝巾。四是支行要切实保障网点内外硬件设施的正常使用和美观。

通过落实“员工笑一点、嘴巴甜一点、腿脚麻利点”,让客户感觉到服务有温度。一是厅堂必有人,即要切实保证网点厅堂服务人员不空岗。各网点应建立厅堂服务补位机制,在网点客户较多时,网点负责人、客户经理应主

动到厅堂补位,做好客户分流、引导、营销等工作。二是问答必有声,即网点员工、一线非网点员工均要认真、热情回答客户的问题。在与客户服务过程中要“多一句问候、多一点微笑,多一种角度、多一份耐心、多一些解释”,对于一些复杂、疑难问题,要“多一些后续跟进、多一些内部协同服务”。对于客户拨打网点、业务部门咨询电话,要及时接听,不能及时接听的要尽快给客户回电,并首先向客户致歉,让客户切实感受到工行服务的敬业。三是行为必规范,即切实强化员工行为标准,使专业规范的服务行为成为员工的职业习惯,让客户切实感受到工行服务的专业。四是过程有真情,即网点员工、一线非网点员工在客户服务过程中,要切实以客户为中心,做到换位思考、真心相待。要切实倡导“想客户之所想,急客户之所急”的服务文化,做到主动服务、服务主动,让客户切实感受到工行服务的精心和尽心。服务有关爱,即网点、一线业务部门对社会弱势群体(残疾人、老人等)、特殊群体(军人等)客户实施特别关爱或优待。

通过落实“管理严一点”,让客户

感觉到业务更顺畅。一是切实提高网点服务工作效率。支行要建立机动柜员工作机制,并进一步打通网点员工兼岗,同时切实加强业务技能培训,有效解决一方面网点柜面业务量不高一方面客户排长队的突出问题,切实改善客户柜面业务等候时间长的服务体验。二是切实将首问负责制落实到位。全辖员工,无论是一线员工,还是二线员工,均要切实履行首问、首接负责制。对客户的诉求要耐心倾听,了解清楚,能够明确答复的直接答复;对于不清楚、不掌握的业务,不能模糊、估量回答,要在征得客户同意的情况下,做好行内咨询和求证,准确回复客户;对于需要换手处理的业务,要引导客户或准确告知客户业务办理的方法、路径。三是切实树立全渠道、全流程服务理念。全辖员工要树立客户服务全渠道、全流程服务理念,无论自身服务处于客户服务哪一种渠道、居于服务流程中的哪一个环节,都要做好客户服务的辅导和指导,并尽可能的做好内部的业务协调工作,让客户感受到工行的全衔接、一站式、闭环服务。

通过落实“伙食好一点,收入高一

点”,让一线员工感觉到组织更关爱。一是进一步发挥网点“职工小家”效力。分行将持续加强网点“职工小家”建设,要一点一滴,着重解决网点员工的实际困难。二是进一步维护网点员工合法权益。分行、支行要从渠道规划、运营管理、人员调配等多方面综合考虑,合理配置各网点人员,注重网店内人员岗位、年龄等结构性问题,切实保证网点服务能力与网点客户需求情况相匹配。进一步保证网点员工的休息时间、合理休假权益,保障网点孕期和哺乳期女性员工合理权益,加强员工心理疏导,保证网点员工的身心健康。分行已设立一线员工优质服务(委屈)奖,对员工在客户服务中,忍辱负重、顾全大局,有效避免发生或扩大服务事件的员工,进行表彰和激励。三是进一步加大网点员工评优评先、晋级晋升、外出疗养等方面的倾斜。分行、支行在员工评优评先、工资晋级、职务晋升、外出疗养等方面,要做好向网点员工的倾斜。对于获评银行业协会“千佳”、“百佳”称号的网点人员单独增设外出疗养名额。

(通讯员 赵绪春 张钧)