



追求卓越,永远在路上

建行潍坊分行营业部营业室创建“百佳”纪实

党建引领是根本保障

各级关怀是中流砥柱

“不忘初心才能方得始终,牢记使命才能砥砺前行”。建行潍坊分行认真践行“党建引领全局,党建引领发展”的工作原则。面对“百佳”创建这一艰巨的任务和挑战,潍坊分行向肩负创建工作的全体党员干部发出了“不讲条件、迎难而上、不找借口、势在必得”的号召,有效发挥党支部的战斗堡垒和支部党员的先锋模范作用。为“百佳”创建提供了强大“引擎”和“红色”动能。

营业部党支部始终坚持“水之积也不厚,则其负大舟也无力”的理念,坚定打牢基础,把支部“强基固本”工作常态化。在百佳创建团队党支部和党员的带领下,其他员工的积极性和主动性被充分调动起来,都义无反顾、毫无保留地投身于“百佳”创建,“百佳”创建的热潮持续在潍坊分行上下涌动。

建行潍坊分行的创建工作始终得到总行、省分行各级领导的殷切关怀。自创建工作开展以来,总行及省行各级领导亲临潍坊分行营业部进行视察和指导,为“百佳”创建建言献策、献计出力,有效推动了“百佳”创建工作的深入开展。

与此同时,潍坊分行张健行长亲自对营业部的“百佳”创建工作部署和安排,统筹全行资源和力量帮助解决创建过程中遇到的困难和问题。潍坊分行分管副行长亲自带领分行营运部、财会部、保卫部等有关部室骨干力量组成工作专班,全程参与到“百佳”创建的工作当中,市分行营运管理部先后派出6名业务骨干,与营业部上下戮力同心,一道盯细节、顺流程、抓落实,确保每一个环节、每一个事项不出纰漏、不出问题,真正形成了“汇全行之智、集全行之力”配合协助创建工作的生动局面,使得营业部在“百佳”创建的道路上跑出了“加速度”和“高质量”。

敢闯敢试是动力之源

文化塑造是灵魂所在

2019年,面对“百佳”创建申报的重要机遇,建行潍坊分行虽然深知创建“百佳”意味着巨大的付出和辛劳,但是没有半点的迟疑和犹豫,积极与省行沟通联系,表达了参评“百佳”的强烈愿望和坚定信心。因为他们清醒地认识到不去闯、不去试,“百佳”荣誉只能是“水中月、镜中花”。

正是凭借这份勇于担当、敢于尝试的精

多年以来,建行潍坊分行高品质的金融服务赢得了社会各界和广大客户的好评与认可,尤其是2019年年底,潍坊分行营业部营业室通过不懈努力摘取了银行业文明规范服务的桂冠——“中国银行业文明规范服务百佳单位”,更成为潍坊当地金融服务行业的一面旗帜。在紧张而艰苦的创建工作中,该行形成了一套独一无二的打法,摸索出了适合自我的创建之路。

神,潍坊分行营业部营业室最终成为了建行全省系统推荐参评中银协“百佳”示范单位的唯一网点。也正是因为这份追求卓越、永不止步的意志,使得潍坊分行在创建“百佳”网点的路上披荆斩棘,过关斩将,最终荣膺“百佳”梦想。

展“善建者行”,顺“礼心情义”。建行潍坊分行营运部创建人员在工作中提炼服务精髓,和营业部共同总结出特有的“顺礼、顺心、顺情、顺义”四顺文化,相应的“四顺风华”Logo和吉祥物已成功申请版权专利,在山东省金融系统内尚属首例,走在了各家同业的前列。

“四顺文化”总结起来,就是对客户、员工和社会这三者的高度尊重和勇敢担当,就是将企业的发展深深植根于社会土壤,生动诠释了建设银行“客户至上、服务细节”的服务理念和“勤奋严谨求真务实”的工作作风。现在礼、心、情、义四字精髓已充分融入营业部员工思想和行动,以礼为先客为尊,关心关爱共和谐、用情服务暖人心,义不容辞惠民生的良好文化氛围和服务风貌已在潍坊分行营业部营业室落地生根、开花结果,从而使“百佳”创建有了“根”和“魂”。

打磨细节是关键之举

科技赋能是点睛之笔

“细节决定成败”。创建团队对照“百佳”创建评审的168条标准,逐条逐项进行研究和分析,明确每一条标准落实的措施、时限和责任人,全力以赴改进和提高。为了一句更好的标语,字斟句酌,修改多次,直到出现大家都满意的结果;为准备“百佳”档案材料,整个创建团队披星戴月,“5+2”“白+黑”,全面打响百日攻坚战……

打磨细节不仅仅体现在创建活动时期,在日常服务中也是追求完美、精益求精。该行针对特殊客户群体设置了无障碍升降机、爱心专座、爱心窗口、助盲卡、手语和英语服务团队,制订了特殊客户群体服务流程和军

人优先服务流程等制度规范,确保每位客户都有宾至如归的感觉。

坚持服务演练,利用晨会、夕会以及日常琐碎时间和班后业余时间持续深化对各项服务制度和规范的学习与掌握,做到让优质服务内化于心、外化于行。

扎实开展国标推广和认证工作,全面推广营业网点分区定位管理,认真落实“6S”管理要求,严格贯彻开门迎宾、厅堂“七步曲”等服务礼仪,有效促进了各项服务标准与规范的落地。

建行潍坊分行营业部营业室还是潍坊市首个挂牌的“劳动者港湾”,以开放共享担当的理念,为环卫工人、交警人员、快递小哥等户外劳动者打造爱的港湾,传递建行温度。

建行潍坊分行在创建过程中尤其注重发挥金融科技手段在提升服务品质方面的突出作用。市分行加大科技投入,采用了多项领先的金融科技应用,全面提升了服务的智能化。营业室率先实施投影式“一米等候线”,既环保又醒目;在全市各家同业率先布放硬币兑换机,有效解决客户硬币兑换的需求;高科技的十五联屏直接与总行大数据平台相连接,向广大客户实时推送外汇汇率、股市行情、存贷款利率、贵金属投资、基金净值等信息;软户型的设计更具现代实用性,能够实现360度的产品信息宣传和金融风险提示;互动茶几利用高科技的手段,能够实现与客户间进行实时信息互动,满足客户多方面的金融和生活服务需求;崭新独有的雾化玻璃隔板,智能有效地保护客户隐私;海报屏、导览屏、双面橱窗屏等智能设备齐备,充分体现了科技赋能的理念;对未来一周的业务办理高峰时段进行预测,进一步改进和提升了客户服务体验。

博采众长是重要方法

敢打敢拼是制胜法宝

“他山之石,可以攻玉”。为了积极向同业

领先水平对标看齐,确保“百佳”创建取得更好的效果,潍坊分行创建团队在省行渠运部有关负责人的带领下,先后到广东、上海、济南、青岛等地的同业和系统内兄弟分行学习他们在网点建设、服务提升等方面的先进经验和优秀做法。

外出学习团队认真记录每一点学习体会,确保将“真经”学透、学好、学到手。市行渠运部依据学习所获进一步梳理细化了营业室各项服务流程,明确明晰了各岗位服务规范,做实了各项服务保障。在此基础上,对营业大厅的整体布局进行了大幅度的优化与调整,对咨询引导、客户等候、体验互动、现金与非现金等各功能区域进行了充分提高。通过分行上下的辛勤付出,潍坊分行营业部实现了整体性的重塑和系统化的提升,现代感、科技感、格调感交相辉映,具备了“百佳”网点的风韵和神态。

面对“百佳”创建这一场硬仗,潍坊分行全体创建人员充分发扬“智慧、融合、拼搏、超越”的团队精神,勇往直前、敢打敢拼,用心、用情干好“百佳”创建这项“瓷器活”。为了“百佳”创建,创建人员已经达到了废寝忘食、夙兴夜寐的程度。营业部从总经理到分管服务的副总,全程主导创建工作,从硬件环境、服务设施、服务文化、服务制度、档案整理等各个方面进行部署推进。营业部的全体员工全身心投入到百佳创建中,经常主动要求参与加班,积极申请参加档案整理工作,正是凭借这种敢打敢拼、无私忘我的奋斗精神,才成就了潍坊分行营业部在“百佳”创建中的华丽转身。

软实力的最终体现是硬指标,在服务上不遗余力的投入,带来的不仅是各种荣誉,还有在业务指标上的一路高歌猛进。2020年一季度,潍坊分行营业部拨备前利润四行占比49.06%,当地排名第一;个人存款时点新增突破4亿元,日均新增突破3.5亿元,时点存款四行占比40.08%,当地四行排名第一;营业部个人存款成为全省系统时点日均新增双超3亿元大关的唯一网点。从优质服务到业务指标,潍坊分行营业部由内而外迸发出的是硬核竞争力。

“追求卓越永远在路上”,在今后的工作中,潍坊分行将始终不忘“以人民为中心、以客户为中心”的本色初心,锐意进取、主动作为,不断提高广大人民群众对金融服务的获得感、幸福感和满意度,奋力开创潍坊分行高质量发展的崭新局面,努力为实现“山东分行从规模的第一方阵向质量的第一梯队迈进”的目标做出新的更大贡献!

数据平台赋能,创新保险服务

济南在全国率先推出“保医通”商业医保快速结算服务平台

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 张頔

近日,济南市建成的全国首个支持商业医保快速结算的“保医通”服务平台,在济阳保险服务创新示范区正式上线。这是济南市政府推动、联合创新、服务民生的又一成果,也是济阳保险服务创新示范区承接开发的首个保险服务创新项目。“保医通”服务平台的上线运营,充分体现了政府“让数据多跑路,让群众少跑腿”的服务理念。

多年来,商业医保的理赔结算始终处于传统服务模式,环节多,速度慢,周期长,与社会医保即时快速结算的服务形成了巨大的反差,给广大消费者带来了极大不便。其中令消费者最为头疼的是,每次商业医保的理赔结算按规定都要去社会医保有关部门取社会医保的纸质结算清单及有关就医的证明材料,才能得到保险公司的理赔,费时费力,极不方便。针对这一问题,为打破瓶颈,解决群众少跑腿的问题,支持商业医保实现快速结算,济南市大数据局、市医保局在进行了大量市场调查研究的基础上,经过充分论



证,确定了支持建立商业医保快速结算平台的惠民工程。

根据发达国家先进的管理经验和做法,为了实现社会医保系统与商业医保系统对接工作有序可控,减少因社会医保和众多商业医保公司系统直连造成的繁杂系统开发与数据管控风险,建立了一个独立于社会保险和商业保险之外的非营利性第三方信息交换平台。

该平台与现有社会医保运营系统建立单一的专属信息通道,而与商业医保公司之间采用“一对多”的数据交换链接方式。这样既能有效的实现社会医保信息系统和商业医保系统数据的对接,又能通过一系列的功功能设置对两者数据交换进行有效的管控,大大降低或规避数据及信息系统的安全风险。同时,该平台还将运用自身专业的医疗知识

库储备,结合先进的风控管理经验和丰富的风控实践,义务为社会医保提供广泛的、深度的、科学的精确医保控费服务,联合打击骗取社会医保资金的违法违规行为。前期,在济南市大数据局、市医保局等部门的共同监督、指导和管理下,已完成了该平台系统的开发及数据测试、论证、评估和安全验收工作,完全具备了上线运营的条件。

济阳区委、区政府对该项目的开发创立及落地实施给予了大力的配合与支持,在资金、场地和优惠政策等方面,为该平台的顺利实施和上线运营提供了有力保障;各保险机构争相参与配合,在数据需求、系统对接等方面做了大量有效的工作。该项目实施后,将实现济南社会医保与商业医保为广大消费者就医治病服务方面的无缝对接,必将有效解决人民群众为商业医保理赔“往返跑腿”的困扰,大大降低商业医保患者的精神和经济负担。从而更好地发挥社会医保和商业医保的保险保障功能,提升广大人民群众的幸福感和获得感。该平台服务模式将在全省及全国推广,使更多的消费者受益。

爆料电话:(0531)85193700 13869196706 欢迎扫描下方二维码下载齐鲁壹点 600多位在线记者等你爆料

报纸发行:(0531)85196329 85196361 报纸广告:(0531)85196150 85196552 85196557 差错投诉:(0531)85193700 发行投诉:4001176556 (0531)85196527 邮政投递投诉:11185 全省统一零售价:1元 刊号:CN37-0003 邮发:23-55 广告许可证:鲁工商广字01081号 地址:济南冻源大街2号 大众传媒大厦 邮编:250014 大众华泰印务公司(大众日报印刷厂)印刷