



工行德州分行

服务规范化达标活动获好评

“在工行办理业务真温馨，不仅能充电，还有咖啡喝，业务办理也是一种家的感觉，为工行点赞！”，刚刚在工行德州长河支行办完业务的快递员小孙难掩兴奋。

据悉，近年来，作为我市最大零售银行和资产规模最大的国有商业银行，工行德州分行始终秉持“您身边的银行 可信赖的银行”的工作理念，在大力推广“人智+机智”智能服务模式、不断提升网点服务供给能力和客户服务体验指数的同时，注重

服务效率和服务质量的提升，积极推进营业网点服务规范化、标准化和常态化管理，今年以来，先后组织开展了网点亮化、美化、规范化集中整治提升活动。结合“我为群众办实事”实践活动，在全行扎实开展了以环境标准化、服务规范化、消保合规化、行为人性化、操作智能化、功能场景化、管理精细化、文化特色化为主要目标的网点服务规范化达标活动，努力将全行服务推上一个崭新层次。

据了解，此次德州工行开展

的网点服务与管理规范化达标活动从7月份开始启动，达标内容共分为服务设施与环境达标、厅堂服务营销达标、柜面服务达标、员工服务行为达标、自助智能服务达标等8大项30条。为确保达标效果，活动分对标提升、初审和达标验收三个阶段。采取由支行、网点按月进行达标自评；分行设立红黑榜，按月采取现场检查、非现场监测和客户服务投诉数据及总省行相关系统数据采集测评相结合方式通报达标整改进度，实施累积记分以

及支行网点先行申报提前达标和到达验收节点，由分行通过现场、非现场、客户投诉数据、大数据相结合的方式组织集中验收方式。力争到年末，实现全辖网点全面达标。

“开展网点服务规范化达标活动是我们建设人民满意银行系统工程之一，下一步我们将持续强化固化养成，强基固本，推陈出新，努力打造第一个人金融银行和市民最满意银行”。工行德州分行相关负责人说。

(宋开峰)

临邑农商银行组织召开青年员工座谈会

9月13日，临邑农商银行召开青年员工座谈会，党委书记、董事长孙金才，党委副书记、监事长马凤春，党群工作部、综合部、财务会计部负责人及30名青年员工代表参会。

会上，班子成员带领青年员工学习了《孙开连在全省农商银行第一期优秀年轻干部培训班上的讲话》，30名青年员工代表围绕“过去怎么看、现在怎么办、未来怎么干”和“创新发展之我见”进行了浅谈和分享，并立足岗位实际结合工作积极为农商银行发展建言献策。本次青年员工座谈会的成功举办，不仅有效加强了机关与基层之间、青年员工之间的交流互动，为青年员工提供了一个展示自我、



畅想未来的平台，引导了青年员工立足岗位，以敢于担当的精气神干事创业，也进一步了解了青年员工的所想、所思、所盼，强化

了青年员工的责任意识和归属感，对加强青年员工队伍建设起到了积极作用。

(杨欣宇)

建行德州湖滨支行

夯实合规基础 打造合规文化

为持续深化巩固市场乱象整治成果、巩固强化行业规范建设基础，有效提升内控合规管理水平，根据监管部门和上级行“内控合规管理建设年”活动要求，建行德州湖滨支行制定活动方案，以合规经营为己任，以防控风险为重点，以提升风险质量为目标，全面开展、推进内控合规管理工作，为业务经营、发展壮大保驾护航。

为贯彻落实“内控合规管理建设年”活动的稳步开展，支行成立了“内控合规管理建设年”活动

小组，并进一步明确“三个工作目标”，着力健全支行合规管理长效机制，完善内控合规管理体系，补齐合规制度短板，强化制度执行力，深入普及和培育合规经营知识和合规文化。

全体动员，积极部署。召开中层会议，集中传达监管部门活动通知和上级行“内控合规管理建设年”活动方案要求，进一步明确合规经营责任。

围绕工作重点，完成自查自纠。结合“内控合规管理建设年”的工作要点、分机构、分领域关注

要点及举一反三三台账，开展全面自查自纠。

加大宣传，营造氛围。开展覆盖基层员工和党员干部的合规廉洁警示教育，发出《合规经营倡议书》，在全行范围内营造合规经营建设的氛围。

“设绳墨而取曲直，立规矩以为方圆”。合规是兴行之本，违规是风险之源，持续加强内控合规管理，稳固业务高效快速发展的根基，助推三大战略成果转化和三个能力的稳步持续提升。

(李新)

农行德州分行

开展金融知识

普及月宣传活动

为切实提升社会公众金融素养，有效防范化解金融风险，营造清朗金融网络环境，农行德州分行积极响应上级行号召，组织开展金融知识普及月宣传活动。

农行德州分行积极探索疫情防控常态化形势下的金融知识普及工作新载体、新渠道、新模式，开展金融知识进校园、金融知识进社区、微信朋友圈推广等活动，确保在防控疫情新形势下，“线上+线下”齐覆盖，不断提高社会公众的金融知识水平，增强社会公众的风险防范意识

和能力。该行重点围绕“一老一少”人群，突出理性投资宣传重点。针对老年客户群体，积极主动宣传适老服务，切实响应国家和监管部门的号召，帮助老年客户跨越“数字鸿沟”；针对青少年群体，紧紧围绕“倡导理性消费，珍视个人信用”强化风险意识，开展断卡行动、合法使用账户等主题活动。

通过宣传月活动的开展，对于进一步加强社会公众金融知识普及教育，提升社会公众金融风险防范意识，构建和谐健康的金融环境具有积极促进作用。

(张慧)

德州农商银行

“暖心服务”为小微企业护航

德州农商银行不断优化顶层设计，从“金融产品有新度、金融服务有温度、业务流程有速度”三方面入手，“暖心服务”为小微企业“减负护航”。

金融产品有新度，加快营销步伐。一是着力优化产品和服务。研发设计有针对性、定制化的信贷产品，相应推出“乡村好青年贷”“鲁担惠农贷”“人才贷”“科技成果转化贷”等专项信贷

产品，实现金融服务精准供给。二是开展“首贷培植”活动。通过“线上对接+线下走访”两手并抓，逐户建立企业培植信息档案，破解企业首贷难题。三是推广“无还本续贷”政策。针对有信贷需求，暂时出现周转困难的企业，办理“无还本续贷”，缓解企业融资贵。

金融服务有温度，提升精准对接。一是在走访建档上下足功

夫。扎实开展“百行进万企”活动，领导班子带队开展营销攻坚，针对走访企业名单，坚持分类施策，量体裁衣解决企业融资难。二是在摸排建档上下足功夫。积极对接辖内小微、个体工商户农业产业龙头企业、科技型企业基本情况，对有意向的尽快对接，迅速办贷。三是在对接服务上下足功夫。建立金融辅导员服务机制，成立金融辅导队，实

地走访企业。

业务流程有速度，拓宽获客渠道。一是开启“线上办贷”模式。大力推广“慧德e贷”，优化办贷流程，实现扫码即贷。二是多点发力为办贷环节加速提挡。对贷款受理、贷款调查、贷款审查、贷款发放实行全流程监督，落实“一次办好”服务，切实提高办贷时效。

(孙海敏)