



找记者 上壹点

B03

齐鲁晚报
齐鲁壹点

2021年12月14日
星期二

综合
/ 财经
/ 资讯

□□
编辑:
孙萌秋萌红

用心服务 打造“暖理工行”

工行德州分行

“您好,有什么可以帮助到您吗?”“这个智能机器是这样操作的,您别着急,我来教您。”“天冷路滑,您慢点出门,有什么需要随时来找我们。”……日前,在工行德州分行每个营业网点都可以看到,为让客户进店享受“家”的温馨与周到,工行德州分行持续加强厅堂人员配备,确保网点一号位、自助区、智能服务区、厅堂等候区、窗口服务区等均有人值守,有效满足了到店客户在服务接待、业务问询、机具辅导、填单指引、等候管理等方面金融服务需求。

在提升服务软实力的前提下,近年来,工行德州分行注重提升服务效率和质量,积极推进营业网点规范化、标准化服务,扎实开展了

网点服务管理规范化达标活动,将标准细化、量化为8项30条,开展“工迎新春 暖理工行”旺季服务活动等,通过按月检查、点对点督导帮扶、实施网点竞争力驻点赋能等多种方式,全力提升网点规范化服务水平。加强网点设施配备,为网点统一配备咖啡机、擦鞋机、送水车、轮椅、老花镜、移动多媒体机等,设立备有多种书籍、杂志的图书角;配备多种接口的手机充电站,使客户享受到周到与温馨。以优质的服务树立了良好的形象,客户满意度达99.7%,先后荣获“山东十大服务品牌”“百姓口碑最佳银行”“德州最佳品牌管理银行”等殊荣。

在客户进店有关注的同时,工行德州分行服务效能也得到了质的

提升,实现了对网点服务的“数据实时可视”和“现场实时可视”,提示客户错峰办理业务,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。使“走到客户身边”成为工行服务常态。

在客户服务方面,目前该行有一支200余人的个人客户服务团队,既有直接服务于厅堂客户的客服经理,也有提供专业理财服务的理财客户经理,还有缓解客户融资之忧的个贷客户经理,更有及时定期提供金融咨询帮助的远维客户

经理。为广大市民打造了线上、线下一体化的贴心服务。

值得一提的是,星级网点创建也是该行推进服务提升的重要手段,该行积极开展星级网点创建工作,近年来先后荣获中国银行协会千佳网点1家、中银协和工总行“五星级网点”各1家、四星级网点23家,较好的发挥了标杆网点的服务引领作用。

结合金融知识万里行、金融知识进万家等主题活动的持续推进,认真落实行长坐堂、首问负责、限时服务等制度办法,着力解决客户排队等服务焦点问题,形成了“金融服务无间隙”“金融服务总管家”“金融服务终点站”的亮丽服务品牌。

(宋开峰)

农行德城支行

鼎力协助反诈骗 获公安部门赞誉

12月10日,农行德州德城支行营业室任姣、郑宜磊收到了一份特殊的礼物——一封来自德州市公安局德城分局电信诈骗侦查大队的感谢信和一面“警银合力 反诈同行”的锦旗。

近年来,电信网络诈骗分子愈发猖獗,越来越多的群众被犯罪分子盯上,造成了个人或家庭重大的经济损失。因个人账户和公司账户作为电信诈骗转账工具,出租、出借、倒卖账户成为了银行日常工作需要警惕和防范的重要事项。同时,协助外部有权机关提供证据,尽快侦破案件,追回受害人的损失也是农业银行的职责和义务。

德州市公安局德城分局电信诈骗侦查大队自2021年开年以来,破获多宗大型电信诈骗案件,因涉及关联方较多,提取证据的任务都比较紧急。农行德州德城支行营业室了解此种情况后,为提高侦查大队的取证效率,只要是大队警官来到网点,都会尽快协调人员为其办理业务。一年来,无论何时,大队警官到网点后,农行网点工作人员都热情接待,尽所能提速为其办理。

这一封感谢信和这一面锦旗不仅是对农行反诈工作的肯定,更是鞭策。未来反诈路上农行德州德城支行营业室会更加努力,尽到银行人的职责,保护好人民群众的钱袋子。

(任姣)

禹城农商银行

“三项强化”打好存款营销攻坚战

冬日攻坚活动开展以来,禹城农商银行强化资金组织,抓管理、优服务,动员全体精准营销维护各项业务,助力经营发展新突破。截至11月末,各项存款较基数增长5.97亿元,其中,一年期及以下存款增长3.85亿元。

强化存款考核督导。一是强化引导全员营销。通过总行引导、网点分配,厅堂存款为主要阵地、走访营销为重要抓手的方式,树立全员考核导向,明确各岗位任务目标与计价奖励标准,分层分类精准营销。二是建立通报督导与表彰机制。每日对业务指标数据通报、每周对工作进度缓慢网点进行调度。对于每日存款、渠道客户等指标进度较好的网点颁发优秀团队荣誉奖;对于指标阶段性完成较好网点由总行党委书记颁发嘉奖令;定期编发典型经验手册,指标完成比例较高的网点分享经验,并制作微信公众号进行表彰分享。目前已督导约谈3次,召开分片会议4次,编发典型经验手册1期,嘉奖令3个。三是建立部室经理包靠

网点机制。部室经理每周进行网点包靠工作,跟随网点实地走访营销,并汇总网点存在的问题与意见建议,呈报总行并分析解决,目前已进行包行帮扶42次,解决问题13条。

强化低成本存款组织。一是强化全员营销意识。冬日攻坚考核中,设置“高成本存款控制”加分项,降低二年期及以上定期存款营销费用等措施,引导网点向低成本存款要效益,树立全员营销意识。截至目前,一年期及以下存款增长3.84亿元,三年期及以上定期存款较去年同期少增4.48亿元。二是强化贷款客户资金归行率考核。协调风险、审查、贷后优化制度,将资金留存情况纳入申贷流程,对网点前20名贷款客户、客户经理管理前20名贷款客户及公司类客户日常流动资金进行专门维护、营销。目前,贷款客户资金归行率达到7.78%,资金留存较年初增加7543万元。三是强化渠道客户业务拓展。依托厅堂营销、驻点办公等方式,对渠道客户业务进行一揽子营销,

全面提升客户体验感与智e通覆盖率。目前,智e通新增3237户,活跃客户新增3023户,绑卡支付客户新增1.68万户。

强化行业客户资金沉淀。一是依托线上缴费平台。拓展辖内自来水、供热、天然气公司,重点依托取暖费缴纳强化资金沉淀,截至目前,取暖缴纳资金沉淀3800万元。二是加强涉政类资金揽储力度。针对财政局、公共资源交易中心、公安局等部门就财政资金、工程招投标资金、涉案资金等专项资金来源梳理清单,采取认领营销的方式,逐步强化涉政类资金揽储力度,截至目前,财政资金增长5100万元。三是抓实重点行业营销。对接农业农村局,实现“银农直联”系统上线运行,村级经济账户已全部开立,较年初增加3699万元。安排专人建立公共资源交易招投标信息台账,对接住建局、人社局,获取在建工程名单,开立农民工工资监管账户。目前较全年增长5户,存款余额1244万元。

(安金昌 房若楠)

德州农商银行

“精准发力”为乡村振兴注入金融力量

德州农商银行以开展“冬日攻坚”活动为契机,以“服务乡村振兴战略”为己任,创新服务模式,优化渠道建设,扎实推进“三个精准发力”,深度融入乡村振兴各领域,更好地满足“三农”金融需求,为乡村振兴注入金融力量。截至目前,各项贷款余额98.84亿元,其中,支持涉农贷款余额40.58亿元。

“实”字为重,在加强普惠金融供给上精准发力。一是大力支持“农业龙头企业”。扶持德州永盛斋扒鸡集团、黑马集团等农业领军企业;大力支持农业产业化经营,带动产业链发展,助力乡村振兴。二是大力支持“农民专业合作社”。创新“一站式”服务,采取“公司+合作社+基地+农户”四位一体的贷款模式,积极对接农业农村局、畜牧局等部门,重点营销种养殖专业户、农民专业合作社等农村经济主体。三是扎实开展驻村驻点办公。以“冬日攻坚”活动为契机,以开展整村授信为重

点,组织“移动红马甲服务队”持续开展驻村驻点办公,开展贷款营销、社保卡激活、银行卡开立等业务一体化营销,累计发放社保卡4252张,激活社保卡3167张,社保卡发放实现了新的突破。

“创”字为要,在加强产品服务供给上精准发力。一是增加“惠农”金融供给。依托“网格化营销”,大力推广“慧德e贷”“鲁担惠农贷”“创业担保贷”等系列产品,服务范围涵盖综合消费、养殖、种植以及经营性需求,为推动农户生产生活、支持农村种植养殖、农业产业链延伸提供了有力支持。二是推出“无缝隙优质服务”。实行“专业服务区+专业服务队伍+专业金融产品”的服务模式,优化、简化审查审批流程,贷款办理时间缩短至3天内,降低企业的融资成本。三是扎实开展“四张清单”对接营销。借助“智慧营销系统”,以“四张清单”对接营销为重点,深入周边村庄、集市等扫街建档,广泛

采集客户信息23.12万户,建档、建感情、促存款、放贷款,为客户提供“一揽子”金融服务。

“民”字为本,在加强渠道建设供给上精准发力。一是在渠道上广覆盖。用好智慧柜员机、移动终端、电子银行渠道建设,引导广大客户用活“社保卡”,全面推进电子社保卡签发和医保电子凭证激活,实现金融业务与便民业务同促共进。二是在知识上广宣传。举办“助农致富讲堂”,主动与农业局、科技局等部门及村两委对接,邀请养殖专家、种养殖大户等组织召开“金融夜校”专业知识讲座,助力农村产业结构升级,目前已举办“金融夜校”“金融知识下乡活动”39场,累计2895人次参加。三是在服务上再提升。推行“农村网点+助农取款服务点”的服务模式,实现小额存取款、补登折类业务不出村办理,实现农村地区金融服务全覆盖,打通金融服务“最后一公里”。(孙海敏)

中石化德州石油分公司

冬季送温暖 关爱暖人心

冬季异常寒冷,最低温度达零下,为进一步将关爱员工落到实处,稳步推进加油站“家文化”建设,中石化德州石油分公司开展冬季送温暖活动。结合企业实际,为一线员工集中购置了一批劳保用品,包括羽绒马甲、耳暖、围脖、套袖、手套、护手霜等防寒保暖用品。

另外,中石化德州石油分公司密切关注天气情况及降温、降雪等恶劣天气预警,关注员工站内及上下班途中交通安全,做好安全警示教育,确保员工人身安全和企业正常经营秩序,让一线员工真正感受到企业的关心与关爱。

(涂婷)