



# 争创星级网点 提升服务质效

## 省银协组织专家对菏泽11家创星网点检查评估



按照《山东省银行业协会关于组织开展2019年银行业文明规范服务星级网点达标评估工作的通知》(鲁银协发〔2019〕20号)的要求及方案程序,7月8日至12日,省银行业协会组织检查评估组对我市11家申报创建星级营业网点进行了检查评估。

检查评估组按照中国银行业协会印发的《银行业营业网点文明规范服务评价指标体系

和评分标准》(2019版),对各申报创建星级营业网点的网点环境、网点设施、服务功能、员工管理、岗位规范、服务制度、服务文化、经营业绩、社会责任等9个模块共计168项内容分别从听取汇报介绍、现场查看体验、员工问答、抽查监控录像及查阅服务管理台账资料等进行了严格检查评估。同时,对检查中发现问题逐一进行了反馈并提出了改进意见。

此次辖区银行营业网点星级创建,为进一步做好银行业文明规范服务工作,推动辖区银行业提升文明规范服务体系管理水平,更好地满足广大消费者日益增长的银行服务需求发挥重要的促进作用。

省银行业协会培训部主任铁兵、市银行业协会专职副会长冯晓东、副秘书长王庆辉陪同检查。

(通讯员 黄广轩)

## 农行菏泽分行 多措并举做实金融精准扶贫

农行菏泽分行认真贯彻落实“坚决打赢脱贫攻坚战”决策部署,深入实施金融扶贫和精准扶贫,突出地方特色和优势产业,强化信贷政策和产品创新,以实际行动支持美丽乡村建设。

加强组织保障。制定《脱贫攻坚战专项服务方案》,成立金融扶贫脱贫攻坚战领导小组,实现金融精准扶贫工作机制高效运转,政策传导落实及时到位,助推脱贫攻坚长效稳定。同时加大对贫困地区资源、政策倾斜力度,实施信贷投放优先政策,优先安排满足扶贫信贷业务所需的信贷规模,并重点保障贫困地区信贷投放。

强化党建引领。持续推进与各县市区扶贫办对接工作,严格按照“三审核”流程,精准确定扶贫对

象,建好帮扶台账,着力推进金融服务与精准扶贫的深度融合。2019年选派9名干部分别挂职乡镇副镇长、担任“第一书记”、下基层干部,开展驻村帮扶,发展村集体经济,增加农村收入,确保脱真贫、真脱贫、不返贫。

创新扶贫模式。突出信贷助力精准扶贫职能定位,通过信贷支持、授信保障、利率优惠精准施策,加大对龙头企业支持力度,通过产业发展带动脱贫。该行建立了企业与贫困户利益联结机制,签订“扶贫办+企业+贫困户+银行”四方协议,实现就业脱贫。上半年,该行累计发放产业带动精准扶贫贷款13笔、金额4.02亿元,全行精准扶贫贷款11.45亿元,较年初增加3.17亿元。

(通讯员 王磊)

## 建行菏泽分行：采取有效措施 规范前台网点远程授权业务操作

为进一步提高柜面业务审核效率,确保远程授权云集中推广相关工作的顺利推进,建行菏泽分行采取措施有效规范前台网点远程授权业务操作。

一是下发远程集中授权

业务提示加强指导,提升网点业务质量;二是采取多种方式加强员工业务培训,熟练掌握前台操作规范和交易审核规则,避免因操作规范掌握不熟练遭拒或随意撤销,导致操作

风险;三是规范各类凭证填写、统一标准;四是对影像扫描功能进行分类,准确上传业务资料,切实提高柜面业务授权通过率。

(通讯员 姚俊英)

## 牡丹北海村镇银行 员工拾金不昧获客户赞扬

近日,菏泽牡丹北海村镇银行员工拾金不昧寻失主,获客户点赞。

家住匹克花园的北京环卫集团环卫工人刘女士,日前在北海村镇银行黄河路支行办理存款业务时,遗失100元现金,下午上班时,该行郭红杰、王玉等员工在打扫卫生时发现后,马上上报分管领导。

查询监控后确认失主为刘女士,随后查询客户

资料,拨打客户电话,却一直未能接通,该行员工只好将客户钱封包保存,继续联系客户。

一直到下午下班时间,客户都没有接听电话。于是该行员工与环卫公司其他同事取得联系,帮助通知其本人,最终与客户取得联系并顺利归还,赢得客户赞誉。

(菏泽牡丹北海村镇银行供稿)

## 莱商银行菏泽分行 开展“百日竞赛”知识测试

近日,莱商银行菏泽分行在市区范围内组织开展了2019年企业银行账户业务“百日竞赛”活动,并于2019年7月16日组织开展了现场知识测试,考试成绩纳入考核。

现场知识测试由市区各网点报送2名账户管理人员参加,测试范围为近期人民银行下发的企业银行结算账户管理办法、企业银行结算账户业务应急预案等取消企业银行账户许可相关文件制度以及账户专业人员应知应会的岗位业务知识。经过赛前的充分准备学习,参考人员均取得了优异成绩。

本次知识测试竞赛活动的开展,使账户管理人员对人民



银行相关制度文件进行了更深入的学习,提升了账户从业人员的履职能力,有效防范账户

管理事前风险,提高账户管理工作水平。

(通讯员 李晨旭)

## 枣庄银行菏泽分行 办理首笔创业担保贷款业务

近日,在开发区人社局创业担保中心的大力支持和总行领导的正确指导下,枣庄银行菏泽分行成功发放首笔个人创业担保贷款,金额为15万,实现了该项业务“零”的突破。

创业担保贷款业务,是以符合规定条件的创业者个人或小微企业为借款人,通过政府出资设立创业贷款担保基金,由经办机构发放创业贷款,财政部门给予贴息,用于支持个人创业和小微企业

扩大就业的一项政策性贷款业务。目前,枣庄银行菏泽分行与菏泽市、牡丹区及开发区两级人社局创业贷款担保中心均达成合作协议,共同开展创业担保贷款业务。

下一步,枣庄银行菏泽分行将继续扩大与菏泽市、牡丹区及开发区人社局创业贷款中心的合作,大力开展创业担保贷款业务,为助力大众创业、万众创新做出更大贡献。

(通讯员 王轲)