

服务百姓 至臻至境

工行平顶山分行服务再提升

□记者 王会静

本报讯 昨天上午9时,中国工商银行“服务百姓 至臻至境”服务提升活动平顶山站启动仪式暨中银协千佳网点授牌仪式在市区和顺路工行火车站支行前举行。伴着激昂的音乐,工行火车站支行行长张方从参加仪式的相关领导手中接过了金光闪闪的“千佳网点”牌匾。

在该支行营业大厅门口采访的记者观察到,6位市民在大堂经理的引导下,有条不紊地办理着业务,乐声被玻璃门窗隔绝大半,工作人员的轻声细语更显得厅堂安静有序。“这是平顶山最老的银行。”穿过仪式现场西侧来到大厅的杨女士说,“我习惯在这儿办业务了,服务态度没说的。”

“客户为尊,服务如意;员工为本,诚信如一。”工行平顶山分行行长张延庆在当天的启动仪式现场表示,“服务百姓 至臻至境”服务提升主题活动是中国工商银行从服务全行经营发展大局出发,紧紧围绕建设“客户满意银行”的战略目标,以优质服务助力全行经营发展的重要举措。为推进服务兴行战略,工行平顶山分行围绕16字服务理念,在示范单位创建过程中,全面提升服务品质、服务效率和服



工行平顶山分行行长张延庆在启动仪式上讲话 王水记 摄

务形象,在服务客户中提升自身价值,整体服务质效不断升级。在去年的评选中,工行火车站支行获评“千佳网点”。此外,开源中路支行荣膺中国工商银行2018年度优质服务百佳网点,3名员工获评优质服务先进个人。

张延庆表示,“服务百姓 至臻至境”服务提升主题活动启动后,

该行将通过挖掘有内容、有情感、有温度、接地气的优质服务内容,落实上级部门对群众办事“一次办妥”的部署,让客户体验“跑一趟、进一厅、找一人”的普惠服务举措,便民利民、亲民爱民,履行大行担当,永做鹰城百姓的满意银行。

据了解,“千佳示范单位”是中国银行业界最权威的服务类奖项

评选,也是对银行服务的最严考评。工行火车站支行是平顶山市区成立最早的银行网点之一,30年来,一直以服务本地经济为己任,不断加大对我市支柱产业和小微企业的金融支持力度,服务经济、服务百姓,勇做行业标杆,此次获评“千佳网点”,进一步强化了工行优质服务品牌的形象。

以优质服务助力全行经营发展 工行平顶山分行举办服务知识竞赛

本报讯 5月23日晚,工行平顶山分行举办“知行合一促服务 树立形象谋发展”服务知识竞赛活动。最终,工行火车站支行获得竞赛第一名。

为适应新时期营业网点转型

发展,进一步规范营业网点客户服务管理的需要,营造“学规定、知规定、守规定”的良好氛围,提升网点客户服务体验和竞争能力,工行平顶山分行于今年3月份启动了此次服务知识竞赛活动。

根据该行制定的活动方案,全行员工通过两个多月的自学、集中培训、层层选拔等,选出6家一级支行代表队进入决赛。每支参赛队伍包括支行主管服务副行长、网点负责人和客服经理,分别对应为

1号选手、2号选手和3号选手。在23日晚举行的决赛中,火车站支行以出色的表现获得一等奖,建东支行和汝州支行获得二等奖,市行营业部、舞钢支行和开源中路支行获得三等奖。(张敏 王水记)

科技强国 科普惠民 中行平顶山分行开展金融科技周宣传活动

本报讯 为落实人民银行关于举办2019年科技活动周的通知要求,中国银行平顶山分行深入实施创新驱动金融发展战略,加强科技创新力度,于5月19日至26日开展了以“科技强国 科普惠民”为主题的金融科技周科普活动。

本次活动重点宣传该行加强人工智能、大数据、区块链、移动互联网、物联网、生物识别等方面的科技创新运用成果,在精准扶贫、支持小微企业等方面的重要进展,向公众普及有关校园贷的危害、防范电信诈骗、防范支付风险、保护个人敏感信息、数字货币等方面的金融安全知识。

为营造宣传氛围,中行平顶山分行提前在全辖做好动员,给全辖网点配发宣传折页,制作宣传展板,做好宣传动员。通过网点LED屏滚动播放宣传语、大厅宣传栏摆放宣传折页、大堂经理宣讲热点问题等形式,营造浓厚的金融科技宣传氛围。为使宣传活动取得实效,5月20日,中行平顶山分行在市区鹰城广场开展“科技创新强国富民”科技周宣传活动,联合业务部门和基层网点,通过悬挂条幅、摆放展板、设置咨询台、发放宣传折页等形式,向市民现场讲解金融安全知识,扩大宣传影响,现场



5月20日,中行平顶山分行在市区鹰城广场举行金融科技周宣传活动。

发放宣传折页200多份,增强市民防范电信诈骗意识,获得市民的一致好评。同时,该行为满足公众对金融科技知识的需求,针对员工开展相关推广活动,通过有奖微信转发等活动,加大员工对手机银行等科技创新成果的宣传力度,如近期重点加强中行手机银行唯品会消费满50元减20元的宣传,通过全行500名员工的微信朋友圈转发

等形式,切实扩大金融新技术在人民群众中的传播。近年来,中行平顶山分行积极贯彻落实总行“科技引领、创新驱动、转型求实、变革图强,建设新时代全球一流银行”的重要方略,开展金融创新工作,积极践行科技与创新引领理念,强化科技在人工智能、大数据、金融产品等方面的应用。下阶段,中行平顶山分行将继

续强化金融科技创新工作,及时贴近社会民生,大力宣传金融科技创新的进展、成果和防范网络诈骗、保护个人敏感信息等社会热点问题,加强校园贷、防范电信诈骗、防范支付风险、保护个人敏感信息、数字货币等方面的宣传,提高公众认知水平,真正做到科技惠民,让金融科技普惠民众、深入人心。(杨焕娜 文/图)

网点转型 从哪里发力? 农行平顶山分行 机关人员 一线“传经”

本报讯 连日来,由农行平顶山分行机关人员组成的多个“网点转型宣讲小分队”,不顾天气炎热,深入全市农行系统9个支行基层的一线网点,与员工面对面传导网点转型理念,围绕“为什么转、往哪里转、如何转”展开讨论,帮助网点人员正确分析形势,明确转型方向,并对员工们提出的问题及时解答,营造出了浓厚的转型氛围。

据了解,该行党委书记、行长王逢乐带领“网点转型宣讲小分队”先后深入舞钢、新华、卫东和鲁山支行等基层网点开展网点转型理念传导工作,掀起宣讲传导的高潮。每到一处,王逢乐就与网点主任深入沟通,并召开由县支行领导、各管理部门参加的调研座谈会,大家就网点转型工作畅谈自己的认识和体会。

在行领导的示范带动下,该行机关副科级以上干部积极响应,纷纷来到党建联系点,以“第一书记”身份组织开展转型发展研讨,把该行党委经营转型理念及时传播到挂点分理处的每一位员工。员工们纷纷表示:“网点转型势在必行,‘网点转型宣讲小分队’给我们送来的是‘及时雨’呀!”

据介绍,为深入推进经营管理战略转型,农行平顶山分行相继制订了网点转型、岗位优化、数字化转型等6个方案,指导辖内网点找准自身市场定位,以“场景+数据”为驱动,以“获客、活客、留客”为出发点,积极探索营销服务新模式,以更好地满足客户需求新变化,为全行高质量发展打下坚实基础。(陈海 石晓燕)



农行宝丰支行 举行消防演练

5月27日,农行宝丰支行员工在进行消防演练。盛夏是火灾事故的多发季节,为增强员工安全防范意识,农行宝丰县支行在各个网点机构、机关部室进行隐患排查,对老化、布置不合理的线路进行改造,制定夏季高峰期用电管理制度,并于5月27日进行员工消防知识培训和消防演练,为全行实现安全经营无事故奠定了基础。张鸿伟 摄