

零投诉网点是怎样建成的

——石家庄分行营业部开业11年保持服务0投诉

石家庄分行营业部开业11年来,切实履行“展邯鄲形象、为省会服务”责任,努力为客户提供一流金融服务,赢得社会各界和广大客户的信赖与支持,保持了服务“零投诉”,获得了“中国银行文明规范服务五星级营业网点”、“省文明服务流动红旗和石家庄市文明单位”、“青年文明号”、“巾帼文明岗”等荣誉。9月末,该营业部各项存款余额21亿元,实现了快速稳步增长。

员工队伍过硬的业务技能为客户提供专业、高效的金融服务。11年来,分行营业部践行“办事快、客户乐、我快乐”的“快乐银行”企业文化理念,在不断优化各项业务流程的基础上,持之以恒地将提升员工专业技能、业务素质作为树形象、促发展的第一要务来抓,坚持每天组织练习、每周进行测试、每月开展比赛,不断提升员工业务操作水平。分行营业部员工队伍不仅较好地满足了客户日益增长的金融服务需求,而且在各项业务技能比赛和评比中取得了骄人的成绩,收获了“河北省明星大堂经理”、“河北省城商行第四届技能比赛中获多指多张点钞第一名并创造该项目纪录”、“河北省青年岗位能手”、“新时代”冀青之星”、石家庄市金融系统职工技能“技术状元”、“邯鄲银行”会计技能比赛个人全能第一名等一系列荣誉。

个性化、人性化金融服务持续提升了客户的服务体验和满意度。分行营业部全面深化员

工对总行“创新经营理念”的认识,破除商业银行是经营货币的“特殊企业”的传统理念,回归“普通服务企业”的本质,由“俯视”企业转变为“平视”乃至“仰视”企业,以“端盘子”精神和“店小二”作风去真心服务每一位客户。11年来,分行营业部全体员工始终秉持“客户无过错,服务无止境”的服务理念,想客户所想、急客户所急,无数次主动上门为客户送服务,为老年人等特殊人群提供暖心、贴心的人性化服务。分行营业部夜间银行更是解决了许多客户的夜间金融急需,如:深夜为客户存入巨额营业款,解决了客户的安全之忧;年底为农民工连夜办理工资,让他们可以尽早回家过年;每天为勤劳的夜市商户清点零钞残币;为客户办理密码重置、挂失换卡等紧急业务……得到了广大客户和社会各界的一致好评。

敢于拼搏、乐于奉献的工作作风凝聚起干事创业的邯鄲力量。分行营业部现有员工23名,平均年龄30岁,是一支充满朝气、勇于创新的工作团队。11年来,这支队伍在工作中充分发扬“不怕困难、不怕牺牲、勇于担当、勇于胜利”的邯鄲精神,始终保持昂扬向上、敢于拼搏、乐于奉献的精神状态。在夜间银行运行中,他们秉持“夙夜在公,日夜守望”理念,3000个夜晚坚守在岗位上;在上门送服务中,他们不畏严寒和风雨;在网点创星活动中,他们同心协力、不分昼夜,取得小

组得分第一名的优异成绩;疫情期间为防控疫情关闭中央空调,他们不畏严寒、不惧疫情,始终坚守在24小时金融服务岗位第一线……他们中有的半夜接到任务二话不说赶往单位,有的克服家庭困难坚守在夜间工作岗位上,有的网点漏水后不顾个人安危站在冰水中几个小时清理积水……正是他们每个人一点一滴的坚持不懈努力,汇聚起了各项工作创先争优的持续动力。

客户的信任和认可是给予分行营业部和全体员工的最高荣誉。金杯银杯不如客户的口碑。分行营业部在省会亮出了邯鄲银行“优质服务品牌”,赢得了客户的信赖和支持。2019年石家庄分行搬迁时,许多客户都表达了不舍之情,有在临走前湿润了眼睛和柜员告别说“丫头,再见了,我这腿脚不好,去不了你们新址,这一别不知何时再见了”的于阿姨;有把钱提前取走,在周边转了一圈又把钱存回来说“还是邯鄲银行最让我放心,最让我舒心”的张大爷;有陪伴大家9年、坐车五十分钟,提前一个小时等待在营业部新址要当第一位客户的张阿姨……平凡的日复一日的工作,只要注入了真诚和付出。营业部员工与客户由客户情变成不可割舍的亲情,做到了运营11年无一投诉案例,这是团队的荣耀,也是团队中每一位员工的荣光。

(赵静哲)

邯鄲市民宗局 民族团结进步宣传活动丰富多彩

杨帆

9月份,邯鄲市民宗局紧紧围绕“中华民族一家亲,同心共筑中国梦”活动主题,以铸牢中华民族共同体意识为主线,统筹安排,创新谋划,在全市范围内开展了形式多样、内容丰富的民族团结进步宣传月活动。

高度重视,加强组织领导。一是制定方案。认真谋划,详细制定了《关于开展第十二个民族团结进步宣传月活动的实施方案》,下发通知要求各县(市、区)加强领导,成立专门组织,形成上下联动局面,并在第一时间召开全市民族团结进步宣传月启动仪式。二是强化效果。组织全市民族团结进步培训班,学习中央民族工作会议精神,形成上下联动局面,并在第一时间召开全市民族团结进步宣传月启动仪式。三是督促落实。将民族团结进步宣传月活动与少数民族乡村振兴工作结合起来,与中国农民丰收季结合起来,与民族工作实际情况结合起来,将民族团结进步事业作为基础性事业抓紧抓好,督促相关部门和单位扎实开展。

创新形式,营造浓厚创建氛围。一是组织悬挂横幅标语、制作橱窗标语,发放民族团结进步宣传折页、帽子、文化衫、音箱等宣传用品共计1万余件,广泛营造民族团结进步良好氛围。二是利用微信交流群、美篇等新媒体平台,扩大宣传面,组织科技下乡、健康义诊、民族团结第一课等形式和面向全社会广泛宣传习近平总书记关于民族工作重要论述,宣传中央民族工作会议精神,宣传党的民族政策、法律法规,社会主义核心价值观,民族经济的发展成就等内容。三是开展“石榴花开”品牌建设为契机,广泛开展“石榴花开”品牌建设,打造了一批同心石榴园、宣传牌和宣传栏,利用电子屏在邯鄲银行、警务站、河北工程大学、赵都小学、民品企业和清真食

品经销点等地滚动播放民族团结进步宣传标语,引导各族干部群众树立正确的国家观、民族观、宗教观、历史观、文化观,牢固树立“两个共同”“三个离不开”的思想,不断增强对伟大祖国的认同、对中华民族的认同、对中华文化的认同、对中国共产党的认同、对中国特色的社会主义的认同,铸牢中华民族共同体意识的思想基础,营造浓厚的民族团结氛围,将民族团结创建融入每一个角落,使民族团结进步理念深入人心。

紧密宣传,丰富宣传内容形式。宣传月期间,各县(市、区)有关单位多措并举,结合疫情防控有关规定,广泛开展多层次、多角度民族团结进步宣传活动,结合乡村振兴工作,利用文化卫生科技下乡等方式,贴近群众生活,了解所思所想,增进各民族间的感情交流,帮助解决少数民族群众面临的实际困难和问题,增进民生福祉,为全面建成小康社会、推进乡村振兴贡献力量。9月10日,邯鄲市民宗局在爱国主义培训中心举办全市民族团结进步宣传月启动仪式,会上宣布了我市宣传月活动方案。各县(市、区)全面深入开展民族团结进步创建宣传活动,丛台区、肥乡区、磁县、大名县等地纷纷组织开展“民族团结第一课”活动。永年区、磁县、曲周县、邱县、临漳县等地组织开展民族团结和法律法规宣传活动。邯鄲银行、晋冀鲁豫烈士陵园、河北工程大学等民族团结示范单位或试点单位继续发挥典型示范带动作用,通过制作宣传标语、宣传栏,打造民族团结广场等,助推民族团结进步建设工作深入开展。

(作者单位:邯鄲市民宗局)

民族团结进步

贷动小生意 服务大民生

邯鄲銀行积极开展“贷动小生意 服务大民生”专项活动

为进一步做好“我为群众办实事”实践活动,邯鄲銀行认真落实省、市人民銀行有关工作要求,践行“金融服务为民为企”理念,积极开展以“贷动小生意 服务大民生”为主题的金融支持个体工商户发展专项活动,通过创新金融产品、优化金融服务、减轻融资负担,提高对个体工商户的金融服务质效。

一是实现贷款翻番。大力发放个体工商户贷款,力争年末实现个体工商户贷款余额比2021

年9月末翻一番。二是推出专属产品。推出个体工商户专属信贷产品“商户贷”,实现随借随还,切实提高个体工商户贷款便利性,努力缓解个体工商户贷款难问题。三是全面走访商户。开展个体工商户走访活动,要求各分支行对本行开立基本户的个体工商户实现上门走访全覆盖,对有融资需求的“首贷户”,要实现“一一对接、深入对接”。四是增加支行授权。增加相关支行商户贷款授权,提高相关支行办理个体工商户贷款的效

率。五是全员上门营销。深入开展全行员工1人1笔个体工商户贷款营销活动,确保实现个体工商户贷款翻番。六是加大宣传推介。在行报开设“贷动小生意 服务大民生”活动专栏,在网站刊发专稿,加大对个体工商户贷款的宣传力度。七是全部免除费用。免除个体工商户银行卡、网银、结算、融资等全部费用,降低个体工商户经营成本,努力缓解个体工商户贷款贵难问题。

(张学锐)



石家庄裕华西路支行连续获赠锦旗

近期,河北季驰仓储设备销售有限公司、河北瑞道物业服务有限公司相继为石家庄裕华西路支行送来锦



无极支行 为贫困学生献爱心

旗,表扬支行全体员工尽职尽责,服务真诚优质高效,想客户之所想、急客户之所急,并表示以后将进一步加深与支行合作力度。

(徐雅婷 闫改玲)

无极支行 为贫困学生献爱心

9月12日,无极县爱心志愿者协会组织了“金秋助学圆梦行”活动,无极支行全体员工踊跃捐款、奉献爱心,共筹集善款1万元,资助5名贫困高中生全年学杂费7500元,为30名贫困初中和小学生送去价值2500元的书包、纸笔等文具。受助学生对我行的爱心捐赠表示深深地感谢,无极县委宣传部、文明办相关领导对无极支行关心关爱困难学生的行为提出了表扬。受助同学们面对困难所展现出的坚韧不拔、逆流而上的精神,也深深感动了在场的每位员工,经受到了一次爱的洗礼,激发了大家干好工作的热情,表示会将这份爱心延续下去,力所能及地帮助更多的贫困学生走出困境,完成学业。

(张建涛)

2021年10月21日人民币汇率中间价

序号	币种	中间价	序号	币种	中间价
1	美元	638.90	13	南非兰特	225.55
2	欧元	744.42	14	韩元	18379
3	日元	5.5853	15	阿联酋迪拉姆	57.5
4	港币	82.187	16	沙特里亚尔	58.724
5	英镑	883.03	17	匈牙利福林	4867.18
6	澳大利亚元	480.40	18	波兰兹罗提	61.553
7	新西兰元	459.86	19	丹麦克朗	99.95
8	新加坡元	475.62	20	瑞典克朗	134.45
9	瑞士法郎	695.23	21	挪威克朗	130.06
10	加拿大元	518.40	22	土耳其里拉	144.333
注:以上币种单位为100外币兑换人民币					
11	林吉特	65.110	23	墨西哥比索	316.53
12	俄罗斯卢布	1108.14	24	泰铢	522.16
注:以上币种单位为100人民币兑换外币					



夙夜在公 * 日夜守望

为您提供全天候金融服务

如果您白天没有时间,下班后去哪里办理存取款等金融业务?

如果您和家人夜里急需大额现金,您从哪里支取?

如果您的饭店、超市晚上打烊,您的营业款现金如何安全存放?……

请选择邯鄲銀行夜间銀行,我们夙夜在公、日夜守望,提供夜间人工服务!

邯鄲銀行在邯鄲、石家庄、保定、秦皇岛(暑期)开办的全省首批夜市銀行已安全运行多年,为忙人、急人、夜市人提供全天候金融服务,受到了社会各界的广泛认可。

夜间銀行服务理念:夙夜在公,日夜守望;

夜间銀行服务对象:忙人、急人、夜市人;

夜间銀行服务内容:个人现金存取款、对公账户存款,个人小额汇款(5万元以下),个人网银、邯鄲卡办理,零残币兑换,跨行转账,行内转账等业务;

夜间銀行荣誉:荣获全国青年文明号、全国五一巾帼标兵岗、中国普惠金融可持续发展典型案例、金融创新服务实体经济十大案例、中国五星营业网点等。

邯鄲銀行夜间銀行网点: 总行营业部

石家庄分行营业部

保定分行营业部

秦皇岛分行营业部(暑期)

营业地点:邯鄲市人民东路506号

营业地点:石家庄市桥西区裕华西路66号海悦国际

营业地点:保定市朝阳北大街999号星光酒店楼下

营业地点:河北省秦皇岛市北戴河区联峰路72号总部大厦

营业时间:08:30—23:30

营业时间:00:00—24:00

营业时间:08:30—21:00

营业时间:00:00—24:00

电话:0310—5806661

电话:0311—89290702

电话:0312—5902255

电话:0335—4019222

邯鄲銀行统一客服电话:4000196368