

# 凝心聚力抓服务 稳中求进促发展

## ——滏河大街支行以群众路线教育实践活动促发展

按照全行的要求与部署,滏河大街支行积极开展党的群众路线教育实践活动。每周二、四晚上集中学习总行下发的学习材料,并进行讨论,加强学习效果。按照活动要求,支行领导班子采取座谈会、单独谈话、民主测评等形式,认真听取干部职工意见,共征求了4项17条意见。对征求到的意见领导班子认真研究,分头解决。同时通过调查问卷、走访等形式征求客户意见,倾听客户心声,集中力量解决支行力所能及的问题。

抓住群众路线教育实践活动的契机,滏河大街支行以服务提升为中心,以强化管理、防范风险为重点,全体员工齐心协力,共同努力,各项工作得到了一定的发展。5月末,支行各项存款余额21.67亿元,各项贷款余额7.4亿元,各项业务稳定发展,综合指标名列前茅,被评为2013年度先进集体、存款工作先进集体,优质服务先进集体。

### 一、抓存款 创品牌

存款是支行工作的重中之重,为

做好存款业务,支行建立了存款工作责任制,进一步完善考核激励机制。牢固树立抓存款就是抓效益的思想,从分配机制上充分调动员工的积极性。为吸收存款,支行组织了“存款竞赛活动”。员工深入小区和企事业单位进行宣传,与客户面对面交谈,同时作好记录,了解客户活期、定期存款信息,争取让客户在我行办理业务,吸收存款。支行注重客户关系管理,加大存款老客户的贡献率。通过客户信息收集、档案建立、落实分级维护等基础性工作,初步形成规范化的客户关系管理格局。通过加强与老客户的沟通和联系,以老带新,以点带面,全面铺开,拓展存款源头。支行充分发挥个人流动资金贷款、综合授信等业务的品牌优势,不断加大存款力度,以此带动支行对公存款业务的发展。

### 二、抓管理 上水平

支行按照总行的内控制度和措施要求,积极开展内控体系建设和

案防工作,加强员工队伍建设,提高内部管理水平,提高工作效率。支行制定了《员工存款考核管理办法》、《信贷管理办法》、《会计管理办法》、《财务管理制度》、《员工请销假制度》等内部制度,用制度约束人,实现科学管理、人性化管理。为加强执行力和凝聚力,制定了各科室的工作范围、工作制度和工作流程。对各岗位职责明确定位,对各科室之间的分工协作清晰界定,加强了执行力和凝聚力。支行还加强了监督检查,严肃处理违规违章操作行为,定期或不定期对各项业务实施检查,发现问题及时进行分析和责任认定,对于违规操作和业务差错进行严厉处罚。

### 三、抓服务 树形象

作为全国银行业文明规范服务千佳示范单位、河北省银行业文明规范服务百佳示范单位,支行高度重视服务质量,将其作为一项重要的工作来抓。从组织保障、

制度安排、人员培训、检查督促等多方面提升服务水平。支行定期召开规范服务工作会,强化问责制度,提出明确要求,确定了服务管理负责人,管理网点的服务品质工作。支行制定了《服务管理办法》、《服务监督检查管理办法》等内部制度,进一步细化支行营业网点优质服务规范,高标准、严要求,以制度为尺,做到行必有依。支行注重培训,组织员工学习《中国银行业零售业务服务规范》、《中国银行业柜面服务规范》、《中国银行业营业网点大堂经理服务规范》等文件,提升服务素质。定期举办规范化服务礼仪及服务技能培训,强化员工的业务素质和服务能力培养。注重检查制度的落实,采取调看录像、随访客户、员工、现场指导等方法,按照服务自查表进行逐项检查。通过检查,认真总结优质服务工作的做法和经验,对不规范的方面提出现场纠正或限期纠正的要求。(王少英)

### 汇达支行:高峰时段免点入账

为全面落实创建不排队银行要求,汇达支行按照总行安排试行了高峰时段客户现金“免点入账”服务。2个月来,办理现金免点入账66笔,共计1698.5万元,免点客户14家,极大缩短了客户等待时间,获得了客户赞誉。为创建不排队银行,该支行统

一思想认识,增强团队意识,转变工作习惯,进一步梳理了工作流程,具体提出了六项措施:一是严格时间,二是增加值班人手,三是调整分工,四是加强培训,五是发挥好党员的模范带头作用,六是成立“不排队专项工作领导小组”,具体抓好不排队银行创建工作。(王岩)

### 滏河大街支行:多途径提高业务办理效率

全行动员会后,滏河大街支行迅速组织全体员工进行学习,领悟会议精神。通过学习,支行要求全体员工要深刻认识创建不排队银行的重要性和紧迫性,以行动为表率,通过多渠道,多途径切实提高业务办理效率,提升服

务水平。该支行优化了前台机具,最大限度节省业务办理时间;增加自助设备,并加大宣传力度,分流客户;排队银行的重要性和紧迫性,以行动为表率,通过多渠道,多途径切实提高业务办理效率,提升服

### 办公室:优质服务提供保障

5月16日不排队银行动员会后,办公室积极落实有关要求,5月20日召开部门晨会落实会议精神,认真学习会上郑志瑛董事长和张克星行长讲话要求,并结合实际具体部署办公室落实意见。办公室要求所有员工深刻认识创建不排队银行的重要意义,(韩航)

积极落实会议事项,服务好分支行和总行各部门;落实《首问负责制》、《限时办结制》等“六制”要求,提高工作效率和质量;进一步减少文字错误,对于分支行请办事项,积极处理,避免支行同事来回跑办,积极配合分支行创建不排队银行。(韩航)

### 公司金融部:提高效率服务基层

公司金融部组织部门全体员工认真学习,贯彻落实会议精神,并对如何提高工作效率、为基层行搞好服务进行了热烈讨论。该部以此次创建活动为契机,查找工作中存在的问题,提高工作效率,为一线服务,减少基层

行申办事项的时间。根据员工负责的工作再次进行了梳理,明确了放款、担保公司签约审核、二次开户审核、费用申请回复等工作限时办结时间。同时正确处理服务与监督的关系,给基层行提供方便。(栗平)

### 会计结算部:逐条落实创建要求

动员会后,会计结算部对照动员报告逐条落实。一是优化反洗钱系统。要求分支行对全行客户进行客户风险等级划分,将低风险客户列入白名单,由信息科技部配合将白名单增加到反洗钱系统中,减少反洗钱数据的信息量。二是制定免点入账制度。召开讨论会,以汇达支行的《现金免

点入账办法》为蓝本,以《邯郸银行创建不排队银行工作方案》为依据,拟订出《邯郸银行现金免点入账管理办法》。三是开展劳动竞赛。拟在9月份组织全行技术比赛。四是增加柜员授权。梳理各类交易并评估风险,根据结果写出增加柜员授权限额的可行性报告。(马志杰)

### 武安支行:不等不靠积极行动

5月19日,武安支行组织召开了专题学习会,对动员会精神进行了学习,并根据实际情况进行了逐条查摆和落实。支行认为创建不排队银行不能等、靠,从自身做起,在现有条件下采取满窗口运营、技能提升、

大堂经理高标准要求等措施,积极行动起来。支行要求每一名员工从干好本职工作做起,提高工作效率,将优质服务与高效服务结合起来,改进工作方式、方法,提供多渠道服务,减少客户排队等候时间。(李岩)

### 石家庄裕华路支行:优化流程增设窗口

为认真落实创建不排队银行会议精神,石家庄裕华路支行决定从优化员工排班和工作流程、增设窗口、提高工作效率等方面入手,切实缩短客户排队时间。一是合理分工、优化排班。为了克服人员紧张问题,支行党员、团员和入党积极分子积极发扬先锋模范作用,带头加班,主动

工作,信贷和办公室人员,也主动要求做辅助大堂,服务客户。二是优化工作流程。扫票不允许占用营业时间,当天扫完,次日补录。三是加强业务培训和练习,提高自身业务技能水平,提高业务素质和处理业务效率。四是改善员工后勤生活,解决员工后顾之忧。(楚昕)

### 汇通支行:引导自助 预约高端

动员会后,汇通支行结合实际情况,分析查找造成客户排队等候的原因,并提出针对性改进措施。

一是加强大堂现场管理。落实大堂经理客户分流职责,配备2-3名大堂经理在排队高峰时段维护大堂秩序,并做好分流客户的解释指导工作。二是创新服务手

段,大力推荐自助服务和网上银行业务。加大新开立账户发卡力度,对新增用户或新开立账户客户主动宣传银行卡优势,加大向自助设备引导和分流客户。三是实行客户通过电话预约支行,预约所需业务、时间等,保证网点高端客户的差别化服务的落实。(马小军)

### 光明大街支行:优化设备开满窗口

光明大街支行5月19日组织学习动员会精神,并根据支行实际就不排队措施进行落实。

一是优化柜面设备。总行已对支行柜面设备全部进行了优化,支行将用足、用好设备,提高了业务办理速度。二是增加自助设

备。支行根据业务需求,在现有3台自助设备的基础上,计划再增加3台自助设备,分流柜面客户。三是开满窗口。四是增加柜员和大堂经理。支行新进3名员工,待达到上岗资格后全部上岗,计划新增1名大堂经理。(贾帅)

### 联纺路支行:加强员工技能培训

动员会后联纺路支行积极行动落实会议精神。支行除了大力宣传电子银行业务外,着重加强技能培训,提高员工素质。开展了员工业务技能比赛。充分激发员工的业务学习兴趣,提高

了工作热情。赛后针对每位员工操作技能上存在的弱点,通过现场示范、互教互学等方式,加以指导和整改,推动了窗口服务质量和效率的提升,缩短客户等待时间。(连芳)

### “免点入账”得人心

邯郸银行领导:

我是公司的老客户,贵行汇达支行近期推出了“现金免点,直接入账”的政策,极大地方便了贵公司现金业务,在此对汇达支行的服务和你们的政策表示感谢。

我公司经营各种调味品批发,收上来的货款零币残币繁多,且数额巨大,每次交款耗时较长。自从汇达支行对我公司实行了“不管数额大小、残币多少,一律直接入账”的便利政策,极大地缩短了我公司办理业务的时间,提高了工作效率,我公司受益匪浅。我们知道,这一政策辛苦了汇达支行的员工,他们利用空闲时间和休息时间清点我们的零币残币,默默付出自己的时间,令我们非常感动。

“免点入账”政策不仅方便了我们公司业务,更是对我们公司的极大信任。我们感到荣耀,更珍惜这份信任,今后会进一步加强与贵行各方面的合作。

感谢汇达支行所有辛勤劳动的员工。我们希望这样的好政策也要推广,让更多的客户得到益处

昌晨食品有限公司:冯芳  
2014年5月

### 一张问卷 一句问候

邯郸银行领导:

5月16日,我到邯郸银行邯郸路支行办理业务,走进大厅,大堂经理热情地向我走来,一句温暖的问候也随之而来:“您好,有什么可以帮您的?”她很快帮我办完了业务后,递给我一份客户调查问卷请我填写。

问卷共5大部分200余项,非常全面。内容充分体现了邯郸银行在开展党的群众路线教育实践活动中如何进一步贯彻全心全意为人民服务这一根本宗旨,更好地服务客户的愿望。在我一项一项地填写中,体会着邯郸银行为客户营造的舒适环境和金融服务享受。

我填写完后大堂经理说:“耽误您时间了,谢谢。”我感觉“谢谢”这两个字应该从我口中说出,因为邯郸银行为给客户提供更好的服务,不断地在改进工作。这种精神和态度使我感动。我感到邯郸银行每一项服务都是用真诚的心去感动客户。还是让我谢谢你们吧,邯郸银行。

客户:高怀彪  
2014年5月16日



客户来信

### 海口联合农商行、渤海信托分别来我行洽谈同业业务

5月15日和23日,海口联合农商行王光杰董事长和梁建华行长分别带队来我行考察交流业务。郑志瑛董事长、张克星行长、纪志顺副行长陪同。

我行领导对海口联合农商行同行的到来表示欢迎,并介绍了我行近几年业务发展和取得的成绩,重点介绍了免费银行、网银微贷、同业业务、夜市银行等业务开展情况。对方领导介绍了海口联合农商行2013年筹建过程以及开业后的业务发展情况。双方就夜市银行、同业业务等进行探讨和交流,达成初步合作意向。

又讯5月21日,渤海国际信托有限公司王学江副总经理一行3人来我行洽谈同业业务。郑志瑛董事长、张克星行

长、纪志顺副行长陪同。

双方就下一步新的监管框架如何加强同业合作初步达成合作意向。(段廉)

### 齐鲁银行来我行考察交流微贷业务

5月21日,齐鲁银行小企业金融中心一行8人来我行考察交流微贷业务。

齐鲁银行同我行一样也选择了与德信银行合作,双方的微贷业务有非常相似的地方。齐鲁银行一行实地考察了我行微贷中心员工办公区,双方就与德信银行的合作情况和微贷业务发展经验进行了交流和沟通,并探讨了微贷业务目前面临的机遇与挑战。双方表示,今后将建立长效机制沟通机制,互相学习、取长补短、共同发展。(武欣)

### 邯郸银监局分局进驻我行开展现场检查

5月19日,邯郸银监局分局检查组进驻我行开展为期70天的全面现场检查。此次检查是银监局分局两年一度的全面例行检查。检查内容为2013年末有余额的表内外资产和负债业务。进驻当天,邯郸银监局分局高中田副局长一行到我行调研指导。(张刚森)

### 我行开展小微企业金融服务宣传月活动

近日,我行按照邯郸银监局分局要求,以“助小微、促升级、防风险、惠民生”为主题,开展小微企业金融服务宣传月活动。活动主要宣传我行服务小微企业的具体

### 总行快讯

做法、信贷产品、操作流程和优惠条件。各分支行以营业场所为主并深入到周边工业园区、集贸市场、居民社区等场所,设置宣传展板、发放宣传资料、接受群众咨询,推广我行金融产品。

为确保分支行能够顺利开展此次活动,我行成立专门小组,负责相关部门沟通协调,确保各项宣传用品、滚动电子屏内容及时到位。各分支行高度重视,积极组织,确保宣传效果,充分体现我行“地方银行、百姓银行、中小企业银行”的市场定位,突出“服务地方、服务中小企业”的经营理念。(李慧)

## 汇集邯商 携手发展

### ——石家庄市邯商商会简介

编者按:邯商商会是在石邯商企业界和各界乡贤学界的聚集、交流平台。5月9日我行与邯商商会达成战略合作协议,我行拟推出“乡贤贷”支持商会成员发展。从本期起推出专栏“邯商商会在石家庄”,介绍商会和商会成员。

石家庄市邯商商会成立于2011年12月16日,是由在石邯商企业界及各界乡贤学友共同发起联合组织,由各类经济组织自愿参加,经石家庄市工商联会、石家庄市总商会批准成立,并在石家庄市民政局首家注册的社会团体。领航国际集团股份有限公司董事长李飞龙先生担任首届会长。

石家庄市邯商商会充分发挥平台和桥梁纽带作用,汇集邯商,携手发展,共同繁荣,大力弘扬邯商文化,发挥商会功能,打造邯郸品牌。把“团结合作、资源共享、共创共赢、

共谋发展”作为新时代邯商的形象,以“宣传石邯、服务会员;联络乡亲、凝聚邯商;严格自律、促进发展”为己任,秉承“同心共赢未来,一起到彼岸”的理念发展商会。商会健全了“权责明确、协调运转、有效制衡”的治理结构,制订了五年工作规划,为商会的发展夯实了基础。

3年来在会员发展方面,加强了商会内外部联系,强化了商会服务功能,增强了会员企业之间的团结与合作,为商会在石家庄做强做大提供更多的商机。在业务服务方面,密切了政府和企业间联系。同

时发行《邯商汇》,建立了商会网站(<http://www.hds.org.cn/>),租用石家庄国际机场商务贵宾休息厅和邯商高铁站商务贵宾休息厅等。目前,商会会员总数已达850人,其中企业会员290余家,涉及机械化工、建材装饰、商贸餐饮、地产建筑等20多个行业,原籍地遍布邯郸2个区县,并涌现出一批商界知名企业和人士。

邯商商会作为中国新兴的商帮之一,立足省会,正在河北乃至中国经济的大舞台上展现着自己的风貌。石家庄市邯商商会群英荟萃,

人才济济。商会依托悠久绵长的邯商文化,以海纳百川的胸怀,厚德务实的作风,汇聚八方英才,充分发挥各会员企业之所长,让大型企业更具影响力,让中小企业更上一层楼,让创业者找到更多的创业机会。石家庄市邯商商会决心通过创新服务、资源整合,团结在石邯商籍工商界同仁和有识之士,为把石家庄市邯商商会办成经济实力强、社会贡献大、知名度高、凝聚力强、服务功能齐全、作用显著的一流社团组织努力奋斗。(石家庄分行 供稿)