

武安支行：创全行单一支行存款新纪录

本报讯(贺博)邯郸银行武安支行自2009年12月开业以来,在为广大客户提供金融服务的过程中,始终坚持“你无我有、你有我优、你优我新”的特色化服务,通过“标准化服务——亲情化服务——便捷化服务——效率化服务”的一步步推进,不断提升服务品质,让走进邯郸银行武安支行的每一位客户感受超过预期的服务体验,在武安市逐步树立了邯鄯银行的特色服务品牌。今年9月中旬武安三个支行存款余额达64亿元,其中武安支行56亿元,位列各支行第一,创邯鄯银行单一支行存款新纪录!

营造良好的服务硬件环境。邯鄯银行在武安的营业网点由一处增加至三处,总营业面积由开业之初的600平方米增至3000平方米,现金窗口由5个增至21个,对公窗口由2个增至8个,并根据客户多样化的需求,设置了零残币兑换柜、爱心窗口、弹性窗口、绿色通道等特色窗口。各个营业厅

内存取款一体机、网银体验机、复印机、书报架、饮水机、雨具架、儿童活动区、公众教育区等一应俱全,为优质服务打下了良好基础。

多方面优化服务软环境。一是根据邯鄯银行服务提升活动要求,不断总结、改进标准化服务内涵。在做到“三声服务”(来有迎声、问有答声、走有送声)的基础上,延伸“三心三最”(热心、诚心、用心,最美丽的心、最亲切的笑、最踏实的基本功)的柜员上岗条件,让客户达到最大程度的满意。二是推行“亲情化”服务。要求每个岗位员工,视接待的客户如自己的亲人,对客户关心、解答问题耐心、办理业务细心,让客户把钱存到邯鄯银行放心省心。三是坚持支行领导坐岗带班制。支行管理团队带头“以严促优”,加强对服务工作的领导管理,长年累月坚持双休日、节假日轮流在支行坐岗办公,严格自我要求,严格内部服务规范管理,保证了服务提升工作的连续性。

用效率提升促进服务提升。一是发挥好大堂经理在识别客户、分流引导客户、客户待办业务介绍等方面的作用,节省客户因业务不熟悉带来的时间消耗。二是根据客户流量,对每月、每周、每日的业务高峰时段进行统计,以图表形式进行公示,使客户能够一目了然地了解什么时间段繁忙,什么时间段空闲,合理引导客户“错峰”办业务,减少等候时间。三是注重业务办理流程中的细节管理,在规范的操作下实现全流程细节衔接的流畅性,通过持续性的业务学习和技能练兵,全方位提升柜员业务能力。四是充分利用自助智能设备,减轻柜面压力,提升服务效率。

依托邯鄯银行服务品牌促发展。一是努力践行“快·乐·银行”文化,把以乐促快、以快求乐作为核心价值观。坚持乐是诚信,快是成长,以诚信促成长;快是服务,乐是发展,以服务求发展;快是专业,乐是卓越,以专业求卓越。二是深入贯彻“现金银行”理念。通过大额取现免预约、自助取款机开通小面值纸币取现功能、坚持零残币免费清点兑换等方式,满足不同客户的现金需求。武安支行承担了武安地区一半以上的零残币清点和兑换业务。三是着力打造“不排队银行”品牌。按照支行“存款不排队、贷款限时办”的要求,积极采取更新设备、优化系统、免点入账、多开窗口、增加柜员、延时服务等措施,使支行客户高峰时段人均排队时间由12分钟降低到6分钟以内。

武安支行开业几年来取得了较快发展,这些成绩的取得,与武安支行有一支勤奋努力、乐于奉献的班子和员工团队密不可分。无论是在阖家团圆的节假日,还是在每一个灯火阑珊的夜晚,都能看到支行员工们勤学业务、苦练技能的身影,引用支行员工的话说:只为在三尺柜台演绎我们的精彩人生,只为看到每一位客户脸上会心的笑容!

武安支行开业几年来取得了较快发展,这些成绩的取得,与武安支行有一支勤奋努力、乐于奉献的班子和员工团队密不可分。无论是在阖家团圆的节假日,还是在每一个灯火阑珊的夜晚,都能看到支行员工们勤学业务、苦练技能的身影,引用支行员工的话说:只为在三尺柜台演绎我们的精彩人生,只为看到每一位客户脸上会心的笑容!

武安支行开业几年来取得了较快发展,这些成绩的取得,与武安支行有一支勤奋努力、乐于奉献的班子和员工团队密不可分。无论是在阖家团圆的节假日,还是在每一个灯火阑珊的夜晚,都能看到支行员工们勤学业务、苦练技能的身影,引用支行员工的话说:只为在三尺柜台演绎我们的精彩人生,只为看到每一位客户脸上会心的笑容!

客户风采

我行优质客户河北沃土种业股份有限公司8月8日在全国中小企业股份转让系统完成挂牌手续,正式挂牌上市(股票简称:沃土种业,股票代码:838543),成为河北省第1家挂牌“新三板”的种业企业。

我行客户沃土种业挂牌“新三板”

沃土种业成立于2005年,公司集种子研发、生产、加工、销售为一体,以玉米、小麦、棉花种子生产经营为主,销售服务网络分布在河北、山西、陕西、天津、山东、河南等粮棉产区。该公司注重产品质量,视商誉如

生命,系统培育出了沃玉3号、沃玉423、沃玉996、中沃麦2号、邯鄯969、邯棉103等多个优良品种,深受广大消费者好评,先后被评为“河北省第八届消费者信得过单位”“河北省消费者信得过产品”“邯郸市农业

产业化重点龙头企业”。该公司于2010年与我行建立合作关系,是我行长期重点支持的优质客户,多年的深入合作使双方建立了良好的银企关系。

(总行营业部:李艳红 张晓辉)

快乐优服

上门服务成支行常态

让客户“少走路”就必须自己“多走路”,让客户省心就不怕自己费心,想客户所想、急客户所急,面对“特殊”客户采取上门服务,如今已成为邯鄯银行各分支行的服务常态。

9月初,各学校迎来了开学季,邱县支行、清河路支行、滏河大街支行、石家庄华林国际支行相继走进中学和大学校园代收学费。为此,支行派足人手、带足设备、开足窗口,以积极热情、高效专业的服务圆满完成代收学费任务。此举让莘莘学子免受了排队交费之“苦”,减轻了学校的工作压力,保证了学校资金的安全,赢得广大师生的一致好评。

蒙城支行在日前代理发放农村养老金工作中,为帮助行动不便的老年客户顺利领取养老金,集中开展了一次上门服务,老人们对该行人的热情与责任给予了高度评价。

9月5日,一位女士到涉县支行求助,她母亲的工资卡找不到了,密码也忘记了,现在老人又卧病在床,不知该怎么办。了解情况后,涉县支行及时安排员工上门核实情况,当天就为客户办理了银行卡挂失、换卡、密码重置业务。

9月18日,客户王先生致电永年支行反映个人网银不能登录,支行李利峰同志建议客户携带U盾来支行测试,结果U盾可以在支行的公用电脑上使用,但客户回到家后还是不能使用。为了尽快解决客户的问题,李利峰下班后专门来到王先生家里查看他的电脑,最后确定是电脑系统的原因,为电脑重装系统后问题果然得到解决。李利峰离开王先生

家时,已是晚上10点多钟了。

(张志光 王玉龙 李宏光 郝亚飞 郭莎莎)

刘先生的烦恼解决了

9月7日下午,客户刘先生来到新兴国际支行办理开卡业务,并向大堂经理讲述了开卡的原由。原来因业务关系,一位客户给了他几万元硬币的贷款,不料多家银行拒办这笔存款业务,令他非常烦恼,后经人介绍才来到新兴国际支行办理。了解到客户的诉求后,支行长当即安排员工进行清点,并积极联系硬币接收单位,为客户解决了难题,也践行了邯鄯银行创建“现金银行”的理念。

(高鑫岚)

赵女士的钱包找到了

9月10日下午,客户赵女士急匆匆来到汇通支行营业大厅,称其在ATM机办取款后将钱包遗忘在柜员机上了,内有9000多元现金和若干张银行卡。得知这一消息后,汇通支行值班大堂经理及时帮助客户报警,但由于属于遗失财物,警方无法立案,因此也不能给支行出具协助客户调取监控录像的相关证明。支行向总行安全保卫部汇报情况后,于次日协助民警调阅了监控录像。经查看,赵女士遗失的钱包被随后办理业务的客户捡到。支行通过查询柜员机流水顺利联系到捡到钱包的客户,该客户于当日便将钱包归还给了失主赵女士。

(张明行)

用爱心传递社会正能量

9月10日,由邯郸市文明办、永年县委宣传部和县文明办组织的邯郸市“微爱接力”走进永年暨

永年县“汇聚爱心·共筑希望”志愿服务启动仪式,在永年县第六实验小学举行。我行永年支行积极组织员工参与志愿服务活动,为200多名留守儿童送去书包、图书、课桌等学习用品,并通过亲情陪伴、心理疏导、安全教育等形式,让孩子们感受到来自社会各界的关爱和温暖。

永年县“汇聚爱心·共筑希望”志愿服务启动仪式,在永年县第六实验小学举行。我行永年支行积极组织员工参与志愿服务活动,为200多名留守儿童送去书包、图书、课桌等学习用品,并通过亲情陪伴、心理疏导、安全教育等形式,让孩子们感受到来自社会各界的关爱和温暖。

9月19日一大早,一位愁容满面的老人来到成安支行求助。他是成安县柏寺营乡杨庄村村民杨书民,13岁的女儿5个月前被确诊为重型再生障碍性贫血,高昂的医疗费用导致家欠债累累,中原商报和成安县电视台对此进行了报道,希望爱心人士相助。当天支行员工都积极捐款献爱心,有的200元,有的500元,满满的都是邯郸人的爱。

同时,肥乡支行、馆陶支行还分别组织员工开展了无偿献血和“慈心一日捐”活动。上述活动的开展传递了社会正能量,也进一步增强了我行员工的社会责任感,展现了邯鄯银行良好的社会形象。

(颜阳 赵凤磊 李俊红 王璐)

成安支行为外籍教师开卡受点赞

为了进一步开拓邯银卡市场,成安支行在9月份集中开展了“邯银卡·校园行”活动。29日中午,工作人员携带自助发卡机到诺贝尔双语幼儿园为老师们包括外籍教师办理开卡业务。由于自助发卡机只能识别二代身份证,不能识别护照和通行证等相关证件,工作人员将两位外籍老师请到了支行营业室办理。支行行长用英语与外宾客户进行了沟通交流,安排相关人员为他们提供精准服务。在办理业务中,由于外宾客户英文名字较长,导致系统录入受限,支行主管及时与总行运营管理部沟通,迅速解决了这一难题,为他们办理好了银行卡。当两位外籍老师拿到邯银卡时,他们不断地“OK”,连连举起拇指点赞。

(寻佳)

基层动态

鸡泽支行获邯郸市先进集体称号

近日,鸡泽支行被邯郸市人民政府授予“2016年度邯郸市先进集体”称号。鸡泽支行成立以来,在总行领导和鸡泽县委县政府指导下,以助力县城经济社会发展为己任,强队伍、树形象、优机制、促发展,充分发挥了金融生力军作用。同时,该支行积极履行社会责任,积极投身于“二带一”扶贫、关爱留守儿童、抗险救灾等公益活动,充分展现了我行“百姓银行”、全国文明单位的良好精神风貌。

(赵妍)

武安支行被评为 武安市抗洪救灾先进单位

9月30日,武安市召开了“7.19”抗洪救灾总结表彰大会,我行武安支行被授予“武安市抗洪救灾先进单位”荣誉称号,为武安市唯一获得此项荣誉的金融机构。

邯郸市“7.19”特大洪水灾害发生后,我行武安支行在武安市委、市政府的领导下,按照总行党委的统一部署,积极投入到抗洪救灾和灾后重建工作中。早在7月21日,武安支行就在总行统一安排下,向受灾乡镇送去了米、面、方便面、咸鸭蛋、饮用水和雨伞、充电宝等价值近2万元的物资,为武安市救灾行动最快的单位之一。总行为武安支行提供了102万元的支持资金,定向捐助给武安市受灾企业客户,帮扶客户复产、达产。武安支行全体党员捐款3000元,职工捐款6400元,捐助物资价值20000元,150余人次参与抢险救灾,帮助道路乡村抢修疏通道路2千米。为受灾群众早日恢复正常生活作出了贡献,受到武安市委、市政府的充分肯定。

(张洁)

赵都支行开展业务知识培训

近日,赵都支行利用周例会时间,对员工进行了一次银行核心业务知识培训。培训由支行会计主管结合银行核心系统知识和日报表内容主讲,用通俗易懂的语言讲解了科目常识基本

法则、会计原理和业务流程,使员工对银行系统业务整体框架有了更全面的了解。

(刘姝)

和平社区支行拓展POS机业务

国家调整POS机费率后,和平社区支行抓住机遇,积极组织员工深入到周边商圈开展POS机业务营销,凭借我行POS机费率优势和优惠的服务政策,在不到两个星期时间里办理POS机30余台,进一步提高了支行POS机业务在周边商圈的普及。

(郭凯)

5支行联办技能友谊比赛

为迎接我行10月份举办的2016年度会计专业技能比赛,9月22日晚,开发区支行、家和路支行、东柳大街支行、学院路支行和赵王支行联合举办了一次员工技能友谊比赛。比赛分单点、多点和字符录入3个项目,共有15名员工参赛。经过两个小时的激烈角逐,学院路支行刘丹获得综合成绩第一名。此次友谊比赛不仅起到了大赛前的热身作用,也为支行员工间的学习交流、增进友谊搭建了平台。

(孙嘉盛)

多支行开展防火防抢演练

在国庆长假即将来临之际,为进一步强化员工安全防范意识,提高员工对突发事件快速应变、现场协同防抢能力,9月下旬以来,我行馆陶支行、从台科技支行、中山东路支行、永年支行相继开展了防火防抢演练活动。为确保演练取得实效,馆陶支行还邀请当地公安干警作现场指导,对演练进行点评和总结;永年支行演练前对支行安防设施、消防设施、报警设备、自助设备、食堂、配电室、仓储间等进行了一次安全大检查。

(孙综)

城东支行开展员工竞岗活动

为营造“比、学、赶、帮”的良好工作氛围,日前城东支行利用班后时间开展了一次员工竞岗活动,员工分别就自己想从事的岗位和如何做好工作进行了演讲。竞岗活动进一步增强了员工的自信心,

激发了员工的学习热情和工作积极性。

(刘陶)

成安支行连获表彰

9月6日,在“金融知识普及月”和银行卡刷卡手续费调整暨信用卡业务市场化改革宣传活动中,成安支行高度重视、组织得力,支行长亲自带队宣传,受到人行成安县支行的通报表扬。9月9日,成安支行在成安县教育工作表彰大会上荣获“尊师重教单位”荣誉称号,为全县唯一获此荣誉的商业银行。

(李俊红)

大名支行

开展三周年庆典系列宣传活动

9月12日,大名支行以开业三周年为契机,举办了一系列宣传活动。一是通过发短信、微信、打电话、登门拜访等方式,向客户介绍我行各项免费政策和三周年庆优惠活动。二是开展了“我为支行三周年生日献份礼”活动,员工们佩戴“我三岁了!”的笑脸庆典礼,为客户带去温馨。三是开展了微信扫一扫、幸运大抽奖、礼品双倍送、生日送祝福等活动,取得了良好的宣传效果。

(赵占雨)

中华北大街支行

组织金融法律法规知识测试

日前,中华北大街支行组织员工进行了一次金融法律法规知识测试,及格率达到100%。为普及金融法律法规知识,8月中旬以来,中华北大街支行利用每日晨会、定期夕会、业余谈心交流时间,组织员工学习交流金融法律法规知识,营造出“遵法、学法、守法、用法”的浓厚氛围。

(朱薇)

北城国际社区支行进社区送健康

9月2日,石家庄北城国际社区支行邀请长安区中医门诊部医护专家来到社区为广大居民开展义诊服务,免费为社区居民测量血压、血糖。活动中,支行员工在做好义诊服务引导的同时,还积极向居民宣传我行各项免费政策和优惠措施,接受金融知识咨询,展示了良好的金融企业形象。

(樊超)

我行微贷中心获评 河北省小微三农金融服务优秀团队

本报讯(张微)日前,我行微贷中心被省银行业协会授予“河北省银行业小微三农金融服务优秀团

队”荣誉称号,这是我行微贷中心连续三年获得此项表彰。

我行开展反洗钱、信用卡 新规、网络安全主题宣传

本报讯(贾腾飞 王瑛)9月份以来,我行积极履行银行业金融机构责任,在认真开展好“金融知识普及月”和“金融知识进万家”宣传活动的基礎上,按照人民银行邯郸市中心支行的统一部署,大力开展了《反洗钱法》颁布实施十周年主题宣传月、银行卡刷卡手续费调整暨信用卡业务市场化改革宣传、国家网络安全宣传周三项主题宣传活动。

《“反洗钱法”颁布实施十周年主题宣传月”活动于9月1日启动,为期两个月。活动开展以来,我行组织各分支行在营业网点LED屏上滚动播放“《反洗钱法》颁布实施十周年——预防洗钱活动、打击洗钱犯罪、维护金融秩序”宣传口号,各营业厅液晶电视循环播放反洗钱宣传视频,通过微信公众号发布相关图片和文章,并组织员工在营业网点和深入到社区向群众发放宣传折页,讲解反洗钱知识,营造出浓厚的反洗钱宣传氛围。

9月6日上午,我行参加了人民银行邯郸市中心支行在邯郸市阳光新世纪广场举办的“银行卡刷卡手续费调整暨信用卡业务市场化改革主题宣传”活动,同时组织各分支行积极参与到所在辖区举办的宣传活动当中。活动开展前,我行除印制了足够的宣传折页外,还提前组织全行相关业务条线人员学习信用卡新政策,确保每名员工都能熟知新政策内容,为开展好此次宣传活动作了充分准备。

9月19日至25日,我行组织开展了“国家网络安全宣传周”活动,围绕“网络安全为人民,网络安全靠人民”主题,充分利用营业网点LED显示屏、液晶电视、宣传展架和进社区等渠道,循环播放网络安全宣传周标语,向群众发放《金融网络安全知识手册》等宣传资料。并结合案例,为群众讲解金融网络安全知识,力求让社会公众看得见、摸得着、听得懂、学得会,取得了良好的宣传效果。

我行开展学习金融法律法规活动

本报讯(江成凯)根据河北银监局办公室《关于在全省银行业系统组织开展金融法律法规知识竞赛活动的通知》要求,日前,我行开展了全员学习金融法律法规知识活动,并专门成立了活动领导小组和办公室,指导各分支行(部)认真组织员工学习,确保参与率达到100%。在全员学习的基础上,我行积极备战全省银行业系统金融法律法规知识竞赛活动,择优组织由分支行(部)推荐

的参赛选手进行行内选拔考试,确定了参赛选手。

此次学法活动范围广、时间长、影响力大,广大干部员工积极性高,在我行形成了“遵法、学法、守法、用法”的浓厚氛围,有力地扩展了员工的金融法律法规知识储备,提高了员工的守法、合规意识和依法维护我行合法权益能力,推动了我行法治文化建设进程,为我行“七五”普法工作的开展打下了良好基础。

我行完成信息系统技术巡检

本报讯(石伟)为保障全行信息系统安全平稳运行,7月1日至9月6日,我行组织信息科技部对各分支行信息系统进行了安全检查和

技术巡检,巡检范围包括邯郸地区65个支行、石家庄地区26个分支行,实现了信息系统巡检全覆盖。

此次巡检内容主要包括基础运行环境、计算机终端设备、网络通讯环境、桌面安全与信息保护等

方面,特别是对网络安全、关键设备使用等易发生安全隐患的环节进行了深入细致地检查。在巡检过程中,巡检组对发现的问题能现场整改的全部进行了及时整改,对无法现场整改的列出了具体整改期限和整改要求,并针对各分支行一线员工提出的需求和问题进行了详细解答和认真交流,受到了各分支行的好评。

我行推行工间操

本报讯(陈宇彬)为增强干部职工的身体素质,我行首先于9月18日在总行推行了“工间操”制度,从9月18日开始,在每个工作日的上午10时和下午16时,总行全体员工统一做第九套广播体操,工间操活动以部门为单位,在各部门办公室或周边走廊、茶歇间等区域进行。各分支行的工间操或工间操、工后操由各分支行积极组织。

关爱员工身心健康,是我行打造办事快、客户乐、我快乐快乐银行文化的重要手段。我行于去年11月迁入新址——邯银大厦后,投资建设了1300多平方米的职工

活动中心,为员工配置了羽毛球、乒乓球、台球、健身房、瑜伽房等运动场所和体育设施,为女职工连续举办了4期瑜伽班。今年以来,我们还邀请中医专家到行里为员工把脉问诊,进行健康指导,并邀请资深心理咨询师为员工和客户举办了家庭心理辅导公益讲座。今年初,我行首次把降低员工高血脂、高血压、高血糖“三高”指标列为年度考核目标,要求相关部门切实抓好全行职工食堂的饮食健康,落实员工年休假制度,组织员工开展各项文体活动,共同维护员工队伍的健康水平。

我行举办对公信贷业务资格考试

本报讯(王君)9月10日,我行举办了对公信贷业务行内从业资格考试,66名员工参加了考试。

本次考试在我行对公信贷考试管理系统平台上进行,程序透明、标准、规范。

武安村镇银行开展新员工军训

本报讯(郭红丽)近日,武安村镇银行组织开展新员工军训活动。这次军训活动共分两批进行,其中第一批军训已于9月中旬圆满完成,有20名新员工参训。通过军训,

新员工的身体素质得到了增强,锻造了吃苦耐劳精神,强化了团队凝聚力,展现了武安村镇银行员工良好的精神风貌。