

最好的服务是心贴心

——记丛台东路支行文明服务二三事

当今银行业的竞争，归根结底是服务的竞争。要想留住客户，贴心服务才是根本。丛台东路支行坚持从细微处入手，从点点滴滴做起，用汗水和激情换来了一张张客户满意的笑脸。该支行被河北省银行业协会授予“2012年度河北省银行业文明规范服务百佳示范单位”荣誉称号，成为我市银行业文明服务的佼佼者。

“让客户永远有到家的感觉！”

步入丛台东路支行的大门，整洁的营业大厅、科学的排号系统、先进的自助设备、温馨的贵宾服务，无不展现了邯郸银行温馨友好与专业严谨的服务形象。

营业厅宽敞明亮，室内摆有大棵绿色植物及颜色亮丽的鲜花盆景，营业大厅的书架之上放置着贴近日常生活所用的书籍，便于客户阅读。舒适长凳摆在绿植和盆景之中，暗示客户：稍微休息一下，我们马上为您办理相关业务。柜员窗口和服务台还摆放着新鲜的百合和康乃馨，淡淡的香气有利于缓解客户等待办理业务的焦躁心情。

最为温馨的设置，还在于大厅内摆放的栩栩如生的工艺品加湿器，很多小朋友都喜欢围着这些可爱的东

西问东问西，由此也吸引了一些照看孩子的客户前来办理业务。

另外，在等候区的座椅之间，放置了茶水饮料和糖果，便于客户在等待期间饮用和品尝。天气寒冷时，则及时准备一些姜糖茶水，为客户驱走一身的寒气。

“让客户喜欢你的办法就是把他当朋友！”

“您好，欢迎光临”、“请问您需要办理什么业务？”、“再见，请慢走”……

每天，伴随着这些文明用语，带着热情真诚的微笑，该支行员工迎来送往了一位又一位客户。“把客户当作是自己的亲人和朋友，想不笑也难。”一位柜员这样说。

该支行不但外在环境整洁雅致，给人耳目一新之感，而且从很多内在细节也为客户营造了优质服务氛围。当您进入营业大厅时，大堂经理会及时让您取号，做好咨询解释和引导服务，帮助您规范填写凭条，前台柜员则会用最快速准确的服务来为您办理业务。如果您是老人或孩子，则有人会随时关注您的需求，并适时给予特殊照顾。当您走出营业大厅时，保安师傅会热心地叮嘱您看好自己的财物。此外，营业大厅内还专门设置

一台可连外网的电脑，既可以为您演示和快速办理网银业务，又可以方便您及时查询实时资讯。

“用心服务，普惠客户”看似简单的八个字，其实包含了很多内容、坚持和付出。

临近寒冬，开始交热力费了。这天上午，营业大厅内排起了一条长队，挤满了焦急等待交费的客户。此时，同样着急的是行长和会计科长。为寻找有效的分流渠道，申科长亲自到周边银行和美食林做调研，结果其他银行已经满负荷，美食林新上系统，尚不能正常交费，于是行长立即与热力公司联系，开辟专门窗口将代收热力费团队引进支行办理业务，及时缓解了办理业务的紧张局面。营业大厅又恢复了温馨、有序，这时已到下午，全体员工还没有吃中午饭。据不完全统计，该支行在代收热力费期间，受理收费户数达到三千多户。

支行附近小区较多，居民购置天然气很不方便。了解到这一情况后，行长积极与煤气公司商议，在支行设立了天然气代收点。目前该项业务覆盖连城、三广、政通、春晖、星城、人和、家和、新科园等我市东北多个小区，日均代收业务近200笔，金额2万元，在很大程度上方便了附近居民的生活。

“能够帮到客户是我们最大的快乐！”

人们常说，顾客是上帝。但银行的“上帝”更需要真真切切的感觉，而这种感觉就来自于银行所提供的实实在在的服务。一句亲切的问候、一个善意的微笑、一次细心的服务，带给银行的是客户的信任和支持。

一天下午，客户张女士急匆匆前来取款，前台柜员一看定期存单，再有几天就要到期了，如果提前支取就会造成一笔损失，就好意劝张女士等几天再取。但张女士执意要取，还要把存在这里的钱全部取出。这位柜员立即警觉起来，就耐心询问原由。原来她接到一个短信，说自己的账号被冻结了，需要把资金转移到一个安全账户。一听这话，这位柜员马上意识到这是个骗局，就向公安部门进行举报和求证。在得到公安部门明确答复后，张女士这才放心了。她感动地说：“你们的服务真是好！要不是你们，我这一辈子的心血就算是全完了！”

赠人玫瑰，手留余香。“能够帮助客户，让客户满意，我们发自心底感到快乐和幸福！”这位柜员这样说。（郝少红 张永乐）

基层风采

明珠支行：收兑零钱几年如一日

“这么多年了，邯郸银行来者不拒收兑零钱，可是帮了我们的忙啊！你们为客户着想，服务态度好，效率高！”3月14日，来明珠支行办业务的邯郸县圣井岗旅游发展有限公司的会计在明珠支行办完业务时，充满感激地对柜员反复致谢。

圣井岗的道教庙院，每年大大小小的庙会数不胜数，由于庙会上的零币较多，该公司存钱时都被一些银行婉言拒绝了。2009年，该公司到明珠支行开户后，存兑零钱难的问题得到了彻底解决。今年农历二月初二庙会后，该公司会计带着4大纸箱纸币和4编织袋硬币来到明珠支行，经过全员两天加班加点奋战，共清点现金8万余元。（范佳佳）

永年支行：上门收款解民忧

新学期开学日，永年一中学费收缴数额大、清点不便、资金不能及时入账，该校财务人员每学期开始都发怵这个难题。

永年支行在开学日当天，抽调精兵强将，携带点钞机、扎把机、计算器、缴款箱、捆钞条等收款工具到永年一中上门收款。经过三个多小时的奋战，最终清点400多万元现金，安全及时入账。该校一名财务人员激动地说：“七年了，这是我第一次收学费的晚上还能回家睡觉，邯郸银行的服务就是好！”（刘小涛）

和平路支行：清除“小广告”防隐患

近日，和平路支行在每日例行巡检时，突然发现在营业室外墙上出现了一幅宣传广告，立即引起了员工的警觉。

广告上写着“邯郸首家信用贷款，贷款请到正规金融机构，电话号码XXX”等内容，这幅广告正好张贴在支行的宣传牌下方，非常醒目，很容易使客户误解为这是我行的宣传广告，给我行带来风险隐患。为

此，该支行人员立即将广告清除干净。事后得知这是一家民间借贷机构的广告。（栗新）

汇荣支行：百问不厌服务客户

3月6日，一位台属老人给汇荣支行写来一表扬信，称赞该行文明优质的服务。

他在信中说：在你行办理业务时，充分感受到了温馨而热情的服务氛围。杨静、王付锋、赵亮三位同志不但业务熟，而且对老年人服务更是周到，对我不明白的问题不厌其烦地解答。春节之前还送我春联、小礼品。这些事虽不大，但它体现出贵行工作人员对客户真诚，我将永远做贵行的忠实客户。（郭志伟）

复兴支行：热心助人获赞誉

3月12日，王先生来到复兴支行，把写有“管理一流，服务热情”的锦旗送到该支行员工手中。

原来，王先生在3月11日办理业务时，不慎将手机遗失在复兴支行营业大厅。该支行员工得知情况后，立即询问了当天办理业务的客户，同时调阅监控录像帮助查找，最终把手机“完璧归赵”。（李莉娟）

鸡泽支行：举办柜员业务技能比赛

3月27日晚，鸡泽支行举办了柜员业务技能比赛，内容包括单指单点、多指多点、撤打传票、微机打字等项目。此次比赛严格按照总行的技能比赛规则进行，比赛结果真实反映了柜员的实际水平，使柜员看到了自身差距，明确了今后的努力方向，激发了大家苦练技能的热情。（李宁）

人民西路支行：坚持会计制度学习

自2月21日起，人民西路支行利用每周二、周四下班后的时间，组织员工学习我行新版会计制度。

根据课程安排，由主管行长带头，每个柜员轮流上课。每次培训课后，还要求大家每人出三道题，进入支行的题库。同时利用每天晨会的时间，增加答题环节，随机出题抢答，及时消化吸收学习内容，效果很好。（李贤君）



3月1日，我行举办的“邯郸近代纸币票展展”在远大支行首展。展品有邯郸近代发行、印制、使用的纸币和票据图片180张，具有很高的历史意义和观赏价值。这些图片全部由我行客户、市纸币收藏爱好者赧延红先生提供。本次展览为期3个月，陆续在我行联络路、滏河大街等部分支行巡回展出。图为在联络路支行展出现场。蔡瑞涛 摄

最好的校园招聘

邯郸银行校园招聘，是我参加的最好的校园招聘之一。

近日，我在网上看到邯郸银行校园招聘公告后，便抱着试一试的心态填写了报名表，没想到一定会收到笔试通知，直到手机的未接电话里出现了一个归属地为邯郸的电话号码，心里感到意外惊喜，打回去果然是贵行人力资源部。从这位接话人开始，邯郸银行便给我留下了良好印象。我于是通过网站对邯郸银行做了进一步了解，便决定前来参加此次招考考试，就不远几千里从广州坐火车奔赴邯郸。

3月16日上午8点50分，我到了此次考试地点邯郸31中学，校门口人山人海，有各地来参加考试的学学生，还有许多陪同前来的考生家长和辛勤工作的贵行员工。高考考试开始仅有3分钟时，我才进入大门，由于地形不熟，加之学校正在施工，我一时找不到考场。正在焦急的时候，一个身着邯郸银行行服的男员工跑过来，帮我指明道路让我快去。当我到达考场时，已经在发试卷了，监考

人员特意叮嘱我如何填写答题卡个人信息。

晚上，我在电脑前一次次刷新邯郸银行网站等待面试通知，笔试成绩查询系统做得挺人性化，考虑很周到，招聘笔试成绩公告和面试安排公告都很及时和简明达意，考生最关心的事项交代得很清楚，让我相信你们的招聘是透明和规范的。还有很多其他的细节，不再一一表述。

最终，我以0.5分之差没有通过笔试，但我没有遗憾，因为我在学校里有很多事情处理，复习准备得不够充分。但我又有遗憾，遗憾的是未能与贵行这样一群负责、细心、坦诚、友善的员工一起成长。正是贵行员工体现的细节，让我看到古都邯郸人的细心和热情，让我明白贵行之所以取得今天成就的原因所在。也许人生便是如此，不一定必须得到有收获。我希望早日找到理想工作，更祝愿邯郸银行宏图大展，明天更美好！

一位应聘者
2013年3月16日

小舞台演绎大角色

——记我行天铁支行对账员林凤娟

银行对账工作是进行会计核算的重要基础，也是加强内部控制、防范案件发生的有效监督手段。我行高度重视对账工作，投入了大量人力物力进行对账，其中涌现出了以林凤娟同志为代表的一批优秀员工。

林凤娟同志是天铁支行的一名老员工，自2009年10月总行成立对

账中心以来，她就一直担任天铁支行的对账员。天铁支行位于我市边缘的山区，交通不便，村与村之间无公路，并且天铁支行是我行开业较早的支行。截至2012年底，对公结算户374户，遍及天津铁厂厂区、涉县多个村镇，还有4户在武安境内，6户在邯郸市區，并且80%以上结算

总行快讯

倒排工期，确保国际业务部11月开业

3月19日，我行召开国际业务部筹备会议，李少波董事长、郑志瑛行长和国际业务部全体人员参加会议。

李少波董事长和郑志瑛行长分别就做好国际业务部筹备工作进行安排部署，着重强调为保证国际业务部在今年11月底前开业，全体员工要倒排工期，在保证培训质量的同时坚持主动工作精神，提高工作效率。

针对国际业务部目前新员工较多的情况，行领导多次强调学习的重要性，要求全体员工珍惜并抓住培训机会，尽可能多地掌握国际业务领域专业知识，为国际业务的顺利开展做好准备。（国际业务部 刘辉）

送货上门，开展县域贷款营销

3月22日，我行召开邯郸县域贷款营销座谈会。行领导郑志瑛、刘刚，总行信贷业务条线部门总经理、部分县域支行行长及业务骨干30余人参加了会议。

会议就如何开展东部县域贷款集中营销、如何定位营销重点、如何快速便捷开展调查及申报程序、如何有效防控集中营销贷款的风险、如何考核及贷后管理等问题进行了讨论。

会议要求，这次集中营销活动要重点加大对涉农企业、县城小微企业的信贷营销，从支行营销、审查到总行信贷审批要高度重视，积极送货上门，提高工作效率，全面提高我行在邯郸县域贷款的业务规模。（信贷审批部 王永梅）

2013年度集中评级授信工作启动

3月8日，我行召开2013年度集中评级授信工作会，刘刚副行长就全行集中评级授信工作提出具体意见。

刘刚副行长要求，各分支行、各级审查人员、客户经理要高度重视此次集中评级授信工作，各个阶段都要留存工作底稿。3月16日至4月30日对我行的对公客户进行2013年度集中评级授信现场审查，向每一位授信客户发出了“致客户的一封信”，对信贷人员提出“五不准”要求，自觉接受广大客户监督。通过此次集中评级授信工作，要达到有效提高我行信贷工作效率、提高客户满意度、树立良好形象、锻炼信贷队伍的目的，最终确保我行信贷业务安全、稳健运行。

会上，学习了《2013年度授信工作指引》、《2013年度集中评级授信实施方案》、《关于集团客户授信风险评估方案》等文件。（信贷审批部 王永梅）

2012年度外部审计圆满结束

3月21日，我行与邯郸银监分局、会计事务所进行了三方会谈，圆满完成了2012年度报表审计工作。

本次年度审计，通过对我行资产质量、资本充足率、并表管理、表外、同业等业务情况和内控体系有效性情况进行审计，公允地反映了我行2012年的财务状况以及经营成果和现金流量，提出了很好的管理建议，为股东大会、董事会召开和信息披露做了基础

媒体邯郸

《邯郸日报》：

3月12日，《邯郸日报》刊登文章《邯郸银行公私客户超百万》，对我行公私客户超百万、免费政策、柜面互通等情况进行了报道。同日，邯郸新闻网、邯郸之窗也予以报道。

3月26日，《邯郸日报》刊登文章《邯郸银行夜市受欢迎》，对我行夜市银行便民服务情况进行了报道。同日，邯郸新闻网、邯郸之窗也予以报道。

户收付量大，60%以上结算户余额保持在50万元以上。根据总行当时对账工作要求，50万元以上客户至少每月进行一次对账，10万元以上客户至少每季度对账一次，平均每月需要对账的客户达230余户。

为保证对账工作质量，林凤娟同志针对对账企业户数多、分散广、难联系或无联系方式等实际情况，在实践中总结出了“三勤”的工作诀窍：一是勤和企业沟通联系，主动为企业宣传银企对账的重要性；二是勤于整理各项资料，注重单位信息和企业对账人员的变更，及时修改

性工作。（审计部）

支付密码器系统用户超千户

3月20日，我行支付密码器系统用户已突破1000户，达到1078户，其中使用我行发行的支付密码器的客户1012户，使用他行支付密码器注册的客户66户。

自2月1日我行支付密码器系统运行以来，会计结算部对存量结算账户特别是重点账户、新开账户制定了切实可行的推广计划和实施方案，认真做好培训和宣传工作，让大家充分认识到使用支付密码器对保障客户资金安全、提高资金到账速度和加强财务管理的重要性。

我行对支付密码器也实行了免费政策，客户纷纷申请使用支付密码器办理柜面结算业务。

截至目前，已累计办理各类支付结算业务4688笔、金额42.72亿元，没有出现一笔差错，表明我行支付密码器系统运行平稳、结算安全可靠。（会计结算部）

对公结算账户实行集中审核

根据我行新版会计制度要求，3月15日，我行对公结算账户总分行集中审核系统正式上线运营。

对公账户实行总分行集中审核，可以及时发现和纠正违规开立和使用银行账户的行为，为异常开销户和异常支付交易的监测提供信息，有利于防范逃废债务和打击洗钱犯罪活动，是把控支付结算风险入口的关键环节。

自去年8月份，我行开始筹备账户审核上收工作。信息科技部通过了核心系统维护、测试，会计结算部从账户传递袋的设计、账户档案资料的传递等每个细节进行了反复推敲，制定了最优方案。3月13日，会计结算部对分支行会计主管、账户专管员90余人进行了专题培训，对分支行提出的关于账户操作各类问题作出了详细解答，为账户集中审核工作的顺利实施奠定了基础。（会计结算部）

举办个贷从业资格考试

3月31日，我行举办2013年度个贷从业资格考试，167名员工参加了考试，及格121人，及格率72.5%。至此，我行已有319人取得个贷从业资格。

个贷从业资格考试是我行规范个人信贷业务、提高从业人员素质、防范贷款风险的重要措施，是推动个人信贷业务规范化、程序化、流程化的基石。

为确保考试公平、公开、公正，我行将此次考试的监考、评卷工作全部外包给了邯郸市职教中心。（个人金融部 冯波）

开展《征信业管理条例》宣传活动

为全面贯彻落实《征信业管理条例》，3月15日以来，我行由信贷审批部牵头，制定宣传方案，指导各分支行开展了多种形式的宣传活动。我行制作宣传折页30000份，宣传海报100份，下发各分支行，要求各分支行LED显示屏上滚动播放“全面贯彻落实《征信业管理条例》，促进征信业规范健康发展”等宣传标语。总行按旬统计各分支行宣传情况，推进宣传活动有序开展。（信贷审批部 施晓东）

中国黄金投资网：

3月1日，该网站刊登文章《邯郸银行再次荣获市级文明单位》，对我行广泛开展群众性精神文明创建活动情况进行了报道。

3月13日，该网站对我行公私客户超百万、免费政策、柜面互通等情况进行了报道。

3月21日，该网站对我行档案工作荣获市档案工作先进单位情况进行了报道。（办公室）



3月份，馆陶支行以“宣传邯郸形象，服务地方百姓”为主题开展集中宣传月活动，图为馆陶支行员工向群众详细讲解我行“邯郸卡免费刷、邯郸网免费上、票单证免费用”普惠政策。杨国庆 摄