

曲周支行：优服务创品牌求发展

本报讯(李敬超)曲周支行开业4年多来,坚持将服务作为提升综合竞争力的重要抓手,采取有效措施不断改善服务,创新服务,强化服务,提升服务,助推业务实现持续较快发展。2016年度,支行荣获总行先进集体、信贷质量奖、内控优秀奖等荣誉。今年2月末,支行存款余额9.2亿元,较年初增长6300万元,增量位列全行第4,实现了开门红。

精心营造贴心服务环境
曲周支行立足实际,着眼于辖区金融服务标杆行建设,精心营造快捷、方便、温馨、亮丽的网点服务环境,让顾客乐意在这里多停留一分钟、多办理一笔业务、多体验一些邯郸银行的快乐银行文化。步入支行营业厅,一种宽敞明亮、干净整洁、温馨舒适的感觉迎面而来,摆放有序的各种绿植,既清新空气,又优雅美观;电脑终端、扫描仪、点钞机、扎把机摆放整齐,横看侧看都成一条线,凭条平整归位;点钞机、网银体验机、爱心座

椅、书报架、雨具架等便民设施一应俱全。支行在营业厅开辟专门区域设置了免费茶点,为客户提供各式点心、糖果、茶水、咖啡等,还为客户准备了最新的杂志、报刊、碳素笔等物品。免费茶点服务为曲周银行业首家,成为邯郸银行又一特色服务亮点。服务在于点滴细节,支行细致贴心的服务环境,赢得了客户的信赖和认可。

用心提升厅堂服务水平
“厅堂服务最重要,你的第一句话、顾客的第一次体验都只是我们所有工作的开始,只有服务好第一步,才能确保我们整个服务的完美。”这是支行行长常说的话。支行针对营业厅面积较大、纵深较长、各种设施配备虽然充足但比较分散,从而导致顾客也会比较分散的实际,切实加强了对大堂的流动服务,配备了两名专职大堂服务人员,并一名日常巡逻保安人员,不仅能有效节省客户办理业务时间,使客户问题能得到及时解答,更

有利于我行产品营销。同时,对大堂服务合理分类划区,如入门处的服务台、顾客等候区、大门侧面的自助服务区、填单台、前台柜面、网银体验区、茶水台等,由近及远,员工在厅堂流动服务中眼观六路、耳听八方,确保每个服务点都能顾及到,不放过一个死角,不疏忽一名顾客。“您好,请问有什么可以帮您”“请随我到填单台,请您这样填写”“这是为您准备的茶水,还有最新的报纸和杂志”……

凝心聚力打造一流服务品牌
曲周支行以创建管理一流、服务一流和效益一流的银行为目标,积极落实总行“不排队银行”“大额取现不用报计划”“ATM取零功能”和设置“零现金窗口”“爱心窗口”等一系列优质服务措施,坚持每周两次业务知识学习和业务技能练习,长期对新员工开展“一帮一”培训,使支行服务水平和

服务效率得到不断提升。一位从事食品代理批发的客户第一次来支行办理零钞存款业务就深受感动,29万余元的1元、5元、10元零钞堆在桌子上像一座小山,但不到3个小时就清点完毕。如今他已成为支行的老客户,而且支行对他这样经常存入大量零钞的客户专门实行了免点入账,事后全员清点,效率更高了。一位大爷突发脑溢血住进重症监护室,家人急需他用他的工资卡取钱交住院费,可都不知道密码。支行了解情况后,立即安排人员和车辆进行了上门核实,仅用了20分钟时间就帮助大爷的家人取到了“救命钱”。据统计,曲周县域80%零残币由该支行负责上缴和兑换。

曲周支行人性化、个性化、特色化的金融服务不仅赢得客户的口碑,将邯郸银行“优服银行”“快乐银行”“现金银行”等服务品牌在曲周叫响打亮,也为促进支行各项业务发展提供了有力的支撑。

邯郸晚报小记者红色教育基地在冀南银行纪念馆建立

本报讯(潘雪影)为充分发挥冀南银行纪念馆这一红色金融平台作用,大力弘扬革命精神,传承红色金融文化,人民银行邯郸市中心支行、邯郸晚报与邯郸银行携手在冀南银行纪念馆建立了邯郸晚报小记者红色教育基地,并在《邯郸晚报·小记者》周刊开辟专栏,举办“邯郸银行杯”全市中小学生学习红色教育作文大赛。

3月3日下午,邯郸晚报小记者红色教育基地揭牌仪式在冀南银行纪念馆举行,60多名邯郸晚报小记者和家长共同见证了这一时刻。人民银行邯郸市支行李新全副行长、邯郸报业传媒公司高飞总经理和邯郸晚报执行总编陈志刚同志、我行工会主席李新波同志

参加了揭牌仪式并致辞。揭牌仪式后,小记者和家长们参观了冀南银行纪念馆、邯郸银行总行营业部,并进行了“我是理财小管家”体验活动。“这个机器是用来干什么的?”“那个机器能取出钱吗?”……来到宽敞明亮的营业厅,各种银行的自助设备吸引了小记者们的目光,好奇的问题一个接着一个。在银行大堂经理的带领下,小记者们了解了取号机、自助发卡终端、自动取款机、自助理财终端等设施,并且体验了客户体验终端、手机加油站等设施。小记者们还亲自体验了开卡存款业务,仔细询问需要填写的注意事项,郑重地在签名栏签下自己的名字。

石家庄分行召开业务工作推进会议

本报讯(冯春雨)为贯彻落实总行工作会议精神,进一步转变工作思路,全面安排好分行2017年工作,3月8日石家庄分行召开了业务工作推进会议。分行助理级以上干部、机关全体和裕华路、裕华东路支行信贷人员80多人参加了会议。

总行副行长兼分行行长郭建新同志围绕总行年会精神,全面

总结了分行2016年度取得的成绩和存在的不足,对2017年工作进行了安排部署,要求各支行、部门坚持“扩规模、增效益、促发展”指导思想,鼓足干劲、全力以赴拓展业务,确保完成全年目标任务,为邯郸银行发展贡献力量。会上,分行部门负责人分别对各项业务任务分配和信贷规章制度等进行了解读。

保定分行召开2017年工作会议

本报讯(贾璐羽)3月14日,保定分行召开2017年工作会议。会议通报了我行2016年度取得的各项成绩,学习了《邯郸银行2017年度分支行(部)经营管理考核办法》,对分行2017年工作进行了全面安排部署。围绕提升分行在保定知名度,促进各项业务发展,会

议还讨论确定了分行业务宣传推广计划和经营管理考核办法,并广泛征求了员工的意见和建议。会议要求全体员工要切实将“不怕困难、不怕牺牲、勇于担当、勇于胜利”的企业精神贯穿到日常工作中去,确保各项工作实现新突破,圆满完成年度目标任务。

我行开展“3.15 金融消费者权益日”宣传活动

本报讯(臧慧娟)为保障金融消费者合法权益,构建更加和谐的金融消费环境,我行积极响应各级政府及监管部门通知要求,自3月6日起,组织各分支行开展了为期半个月的“3.15金融消费者权益日”宣传活动。本次宣传活动以“权利·责任·风险”为主题,重点宣传金融消费者基本权利,进一步提高金融消费者的自我保护意识、防范意识和责任承担意识,引导金融消费者理性投资、合理合法维护自身权益。一是以营业网点为宣传阵地,在网内设立咨询投诉服务台,公布我行投诉受理机制,不

间断播放宣传片,发放金融知识宣传品,通过LED电子屏滚动展示活动口号、宣传标语和金融消费者的基本权利,努力营造良好的宣传氛围。二是积极参加各级政府、监管部门和消费者协会组织开展的集中宣传活动,通过设立展台、布放展牌、发放资料、现场讲解等形式宣传金融维权和金融安全知识。三是组织员工走进周边学校、农村、社区、工厂、商城、市场等人群密集场所,同时利用门户网站、行报、微信公众号等平台,开展了形式多样、针对性强的反假币、反金融诈骗、金融维权等金融知识宣传和普及活动。

我行开展关爱留守儿童志愿服务活动

本报讯(杨国庆)3月4日上午,由邯郸市文明办组织开展的“微爱接力”走进大名暨大名县“关爱留守放飞梦想”志愿服务活动启动仪式在该县沙窝瘩镇谢寨联办小学举行,我行以“关爱留守 邯郸助梦”为主题,组织大名支行参与了志愿服务活动。活动当天,我行志愿服务者为谢寨小学的学生送去价值6000余元的学习书包、笔记本等爱心物品,并详细了解留守儿童们的生活、学习和父母外出务工等情况,鼓励他们

努力学习,让孩子们切身感受到来自社会的爱心和温暖。这是我行连续第7次开展“关爱留守 邯郸助梦”主题志愿服务活动。又讯(杨士杰)3月25日上午,永年支行开展“温暖社会 爱心同行”志愿服务活动,组织志愿服务小分队走进永年区屯庄孤儿院,为孩子们带去了衣服、日用品、玩具等爱心物品。支行员工还将经常看望这些孩子们,为他们送去关爱和温暖。

客户来信

读邯郸银行报有感

2017年连续3期邯郸银行报的内容非常有力,省、市委领导指导邯郸银行党建工作,保定分行盛大开业,行党委在全省国有企业党的建设工作会议上作典型发言,2016年工作受到市领导的充分肯定,行党委书记因牢不忘讲党课,荣获全国三八红旗集体,在邯郸市全国文明单位测评中位列第一名,行长担任邯郸市市场利率自律委员会主任委员……这一系列沉甸甸的工作业绩和荣誉,充分体现了邯郸银行党委坚持业务与党建两手抓、两促进的发展成果。

“三八”国际劳动妇女节那天我来到邯钢路支行办业务,恰逢支行在举办庆“三八”回馈客户活动,营业大厅挤满了前来办理业务和参加活动的客户,气氛十分活跃。只见支行的两位女行长带领着员工穿梭其中,始终以饱满的热情和亲切的话语为客户讲解服务,展现了良好的服务形象。再看看手中第3期行报头版头条的红色标题“我行荣获‘全国三八红旗集体’称号”,不禁对邯郸银行和邯郸银行的女工肃然起敬。

第3期行报二版《全行开展读行报活动》一文,虽说只有四百多字,但有力度有强度,体现出行党委和支行、部门对这份行报的重视程度。这份报既是邯郸银行的机关报,也是关心职工、关爱客户的精神家园和银行与客户的连心桥、服务百姓的大窗口,更是邯郸银行促进各项业务发展的一个监督岗、方向盘和指南针。

我与邯郸银行相识已有十几个年头了,通过行报使我体会到邯郸银行发展的不仅是存贷款业务,同时发展的还有独特的企业文化。如邯郸银行连续多年为客户送文化,从新春文艺联欢会、周末相声晚会到2016年底建成冀南银行纪念馆等。冀南银行纪念馆建成后本人曾受邀前去参观,感到纪念馆办得非常成功,希望建成我市革命传统教育基地、青少年红色教育阵地。

还有,邯银大厦周边五百株樱花即将开花,希望利用这个花季吸引更多的市民前来赏花,走近邯郸银行。同时,希望进一步加快京津冀区域拓展步伐,加快保定分行的支行建设,让夜市银行这一特色品牌在保定落地生根。

高先生
2017年3月10日



《邯郸日报》:3月8日刊登文章《邯郸银行荣获“全国三八红旗集体”称号》,对我行被全国妇联授予“全国三八红旗集体”称号进行了报道;刊登文章《产业美带动生态美——聚焦肥乡区》,对我行帮扶村——肥乡区屯庄营乡申营村美丽乡村建设进行了报道。

基层风采

肥乡支行获市级文明单位称号

日前,肥乡支行被邯郸市委、市政府授予“2016年度市级文明单位”称号,这也是该支行第二次获此殊荣。同时,该支行被肥乡区精神文明建设委员会办公室授予“邯郸市肥乡区志愿服务先进单位”称号,支行员工颜阳同志被授予“邯郸市肥乡区优秀志愿者”称号。(杜静飞)

武安桥西支行开业一周年存款5.5亿元

3月24日,武安桥西支行开业一周年,存款余额达到5.5亿元,其中储蓄存款余额2.5亿元,对公存款余额3亿元。开业一年来,武安桥西支行积极发挥新设支行地缘优势,与武安支行、武安富强街支行错位营销,坚持每天扫街宣传不间断、全员营销搞竞赛,加大对企事业单位宣传营销等,有效提升了影响力和知名度,实现了客户群的快速积聚。同时,依靠高效优质服务与客户建立起彼此信赖关系,促进了储蓄存款和对公存款的较快增长。(贺博)

联纺路支行员工协助救火

3月7日下午2点左右,联纺路支行对面小饭店门前的一辆电瓶车突然着火,火势迅速蔓延,引燃了旁边的广告牌。饭店老板急忙采取泼水的方式灭火,但火势未见减小。联纺路支行员工发现对面火情后立即伸出援手,有的用灭火器协助灭火,有的帮助疏导路边交通,使火势得到及时控制并很快扑灭。(李晓庆)

滨河支行联手夜间银行帮客户

3月18日夜间22时左右,一位客户在滨河支行柜员机取款时因操作失误,造成吞卡。客户因急需取款与我行客服进行了联系,滨河支行接到客服电话后,立即安排会计科长和一名员工赶到现场。面对客户焦急之下的激动言语,会计科长和员工依然温声细语向客户详细介绍解决办法。经尽力劝解后,客户同意到我行夜间银行营业部办理挂失补卡。最终,在夜间银行营业部员工的帮助下,于23:20为客户办完所有手续,取出现金,没有影响到客户取款。客户大力称赞邯郸银行员工为客户着想,积极帮助客户解决问题。(王付锋)

光明北大街支行服务暖人心

3月31日上午,客户牛女士将一面“服务温暖人心 担当社会责任”的锦旗送到了光明北大街支行,再三感谢支行员工周到细致的服务。

原来30日这天,牛女士到光明北大街支行ATM办理业务,匆忙之中将银行卡遗落在ATM旁边,被巡视的保安师傅发现后,支行第一时间联系上了牛女士。焦急返回的牛女士看到失而复得的银行卡,真诚地向支行的热心服务表达了感激之情。员工们再三表示这是应该做的,举手之劳而已,并婉言谢绝了牛女士要送锦旗的好意。牛女士说:“你们有所不知,这张里的钱对我们来说意义重大,我今天是专门从县里赶来给孩子交学费的,今天是交学费的最后一天,不是你们及时帮我卡找回来,可就耽误了孩子上学的大事了!”了解到牛女士稍后还要乘公共汽车赶回县里,支行又专门安排员工开车将牛女士送到了汽车客运东站。31日,客户还是执

意送来了锦旗。(王开云)

赵都支行急客户所急

不久前一天营业结束后,赵都支行的柜员们正在忙碌地轧账,一位男性客户急匆匆地走进了营业厅。大堂经理看到后迅速迎上前询问,得知客户在邯郸银行开立了个人网银业务,U盾在银行大厅的网银体验机上操作正常,可在自家的电脑上却无法使用。会计科长立即安排了2名员工随客户上门,当晚就解决了客户的燃眉之急。客户为此专门为支行送来“服务一丝不苟 贴心无微不至”的锦旗表示感谢。(刘姝)

罗城头支行优质服务获赞扬

近日,一位客户来到罗城头支行办理对公存款账户开户业务,因紧急情况需当日办理开户许可证。对此,罗城头支行积极践行我行“办事快、客户乐、我快乐”的“快乐银行”文化,前、后台联动,一天之内就为客户办理了开户许可证,解决了客户的燃眉之急。客户拿到开户许可证后,对罗城头支行高效、优质的服务给予了高度评价,事后还专门为支行送来“优质服务为客户 排忧解难暖人心”的锦旗。(张彩虹)

石家庄中山西路支行开业一周年存款2.1亿元

3月18日,石家庄中山西路支行开业一周年,支行存款达到2.1亿元。开业一年来,该支行坚持储蓄先行、多措并举、分层突破的思路,打好主动仗,下好开局棋。一是强化宣传营销。坚持深入周边社区、超市和早夜市进行业务宣传,利用重大节日开展特惠活动,鼓励员工争做营销明星,不断增强员

工营销意识。同时,主动对接周边商户,积极营销高端客户,建立客户维护长效机制。二是加强内控管理。每周举办风险教育封闭培训,每月选取柜员业务录像组织播放讨论,从中查找问题和风险点。制定了大堂经理管理办法、前台管理办法等岗位职责和奖惩制度,切实规范员工行为。三是抓好队伍建设。组织员工深入开展“两学一做”学习教育和“学后池,整作风”活动,深化“三铁”系列教育,利用晨会、夕会、班后等时机组织业务学习和技能训练,全面提升员工综合素质水平。(彭培刚)

石家庄高新区支行为客户举办健康大讲堂

为回馈新老客户,石家庄高新区支行近期举行“健康大讲堂”活动。3月8日,支行举办了第1期大讲堂活动,邀请专家来支行为客户讲解颈椎健康和小儿推拿方面的知识,吸引了众多客户到场听讲。支行还将讲座内容精心整理成册,印发给每一位客户。

学院路支行开展防电信诈骗应急演练

为提高员工应对电信诈骗的处置能力,落实“晨会案防一分钟”机制,3月27日,学院路支行利用晨会组织开展了一次防电信诈骗应急演练。演练假设场景为一位神情焦虑、紧张的年近老人来支行办理大额汇款业务,经了解后“判断”客户可能受到了电信诈骗。支行通过暂缓为客户办理业务,向客户告知防诈骗风险提示,使用暗语报告会计科长核实情况,向客户耐心宣讲诈骗案例和警方风险提示,联系客户子女了解情况等一系列措施,成功帮助客户识别和防范了这起

“电信诈骗”。(焦鹤)

涉县支行高效办理幼儿园缴费

涉县支行扎实做好重点客户维护工作,积极与本地规模较大的第三幼儿园联系沟通,连续三年承办该园缴纳学费业务。3月20日,支行提前开门营业,开全6个窗口,面对一拥而入的家长,大堂经理有条不紊地将缴费单发放到家长手中,耐心解释填单注意事项。支行全天共为600多位客户办理了相关业务,快捷高效的服务赢得了园方和家长的好评。(陈少英)

鸡泽支行开展下乡服务宣传

日前,鸡泽支行利用县委宣传部开展“欢乐城乡·百千万”集中宣传活动契机,组织下乡宣传服务队,大力宣传邯郸银行惠民政策,将邯银之爱送到了村民心中,取得了较好反响。活动当天,支行长带队到曹庄镇大言寨村文化广场,向该村贫困户捐赠大米、油等生活物资,并在广场设置宣传台,发放行报、宣传折页,向群众讲解我行的优惠政策,让村民在家门口了解我行金融服务的便捷。(赵妍)

成安支行草莓采摘节上宣传忙

3月19日,成安县首届草莓采摘节在金农庄隆重开幕,成安支行抓住机遇,精心安排,周密部署,组织员工到现场开展宣传活动。在活动现场,支行设置了宣传台,在醒目位置悬挂展示我行服务特色的“邯郸银行服务好、不排队”宣传条幅,还邀请来我行家属一起参加活动,营造了良好的宣传氛围。(李俊红)