

邯银大厦获评邯郸市物业服务优秀大厦

近日,由邯郸市住房保障和房产管理局组织开展的 2017 度邯郸市物业服务优秀住宅小区大厦评选结果揭晓,我行邯银大厦荣获“邯郸市物业服务优秀大厦”称号(荣誉奖牌详见 3 版)。3 月 22 日,邯银大厦物业单位上海上房物业服务股份有限公司(以下简称“上房物业”),在邯银大厦西楼 4 层会

议室举行邯银大厦客户服务中心物业服务开放日暨市优奖牌揭牌仪式,上房物业周超董事长、我行工会李新波主席为“邯郸市物业服务优秀大厦”荣誉奖牌揭牌,邯郸市物业管理协会第三届理事会宋爱国会长,邯郸市纪委、总工会、人力资源和社会保障局、不动产登记中心、赵王集团等邯银大厦入驻单

位代表和我行相关部门负责同志应邀参加活动。

上房物业是中国物业管理一级资质企业、中国物业管理综合实力百强企业、中国校园物业服务实体百强企业、上海市物业管理行业诚信承诺 AAA 级企业,2017 年 6 月 8 日在全国中小企业股份转让系统挂牌上市。目前上房物业为超过 120

个物业项目提供专业服务,拥有丰富的专业运作经验,服务项目包括商业楼宇、城市综合体、研发园区、文化体育场馆、三甲医院、高等院校、交通枢纽、大型会展物业、政府物业、外国驻华使领馆等多种类型,服务范围覆盖上海、江苏、浙江、安徽、河北、四川、山西、福建等地。(王玮)

我行积极开展“金融消费者权益日”宣传活动

为更好地普及金融知识,增强消费者风险识别能力、自我保护和责任担当意识,构建和谐金融消费环境,我行于“3·15”期间组织开展了 2018 年“金融消费者权益日”宣传活动。

本次活动以“权利·责任·风险”为主题,旨在宣传普及《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》中规定的金融消费者享有的各项法定权利,帮助金融消费者了解《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》,向社会公众普及金融广告的基本知识、非法金融广告的识别方法和被非法金融广告误导的救济途径等,提高金融消费者识别非法金融广告的能力,增强其风险责任意识和诚信意识,引导金融消费者选

择适当的金融产品和服务,远离非法金融活动,通过合法程序保障自身的基本权益。

活动期间,我行邯郸、石家庄、保定地区所有网点积极响应所在地相关部门的要求,通过设立咨询投诉服务台、播放宣传片、发放宣传册、LED 电子屏滚动展示等多种形式开展金融消费者权益保护知识宣传,组织员工走上街头,深入社区开展“移动宣讲”,耐心接受群众咨询,并通过门户网站、行报、微信公众号等平台向公众普及相关金融知识,有效提升了金融消费者的风险识别能力和自我保护、责任担当意识,推动了金融消费保护知识普及,受到了广大群众的广泛好评。(臧慧娟)

我行参加邯郸市女职工风采展示

为庆祝“三八”国际劳动妇女节,3 月 8 日,邯郸市总工会在我行邯银大厦西楼四层会议厅举行了“庆祝‘三八’妇女节暨女职工风采展示大会”,全市 63 家单位工会主管领导和女工干部 160 多人参加了活动。活动中,7 家单位以宣传册或 PPT 形式,围绕巾帼建功、爱心妈妈小屋建设、女职工创新创业等不同方面进行了女职工风采展示。我行女

员工代表以《小屋大爱——记邯郸银行爱心妈妈小屋》为题,以 PPT 形式讲述了我行“爱心妈妈小屋”从筹建到使用过程中发生的点点滴滴,展示了我行女员工在平凡岗位上奋力拼搏、无私奉献的职业风采,展现了我行关爱女性、维护妇女合法权益的良好形象。我为此次参加展示的 7 家单位中唯一金融机构。(李晶晶)

我行两支行获评邯郸市“放心消费创建示范单位”

根据邯郸市人民政府办公厅《关于深入开展“美丽邯郸·诚信商家”放心消费创建活动的意见》精神,邯郸市工商行政管理局组织开展了市级“放心消费创建示范单位”评选活动,经过各县(市、区)推荐、微信平台投票、实地检查验收、征求 28 家市放心消费领导小组成员单位意见、公示等环节,最终确定了 50 家第一批市级“放心消费

创建示范单位”,我行涉县支行、魏县支行获此殊荣(荣誉奖牌详见 3 版)。“美丽邯郸·诚信商家”放心消费创建活动,是邯郸市委、市政府确定的民生实事之一,旨在监督企业落实保护消费者权益和义务,全面管控商品质量,提升服务水平,主动和解消费纠纷,妥善处置消费者投诉,营造全市安全放心的消费环境。(办综)

我行员工获评邯郸市优秀志愿者

日前,由邯郸市文明办组织开展的 2017 年邯郸市学雷锋志愿服务先进典型宣传推选活动揭晓,我行员工李劲松同志被授予“邯郸市优秀志愿者”荣誉称号,为邯郸市金融行业唯一,为我市争得了荣誉(荣誉证书详见 3 版)。

李劲松同志长期积极参加学雷锋志愿服务活动,在扶危济困、抢险救灾、关爱他人、环境保护、讲文明树新

风、党员带头参加学雷锋志愿服务等方面事迹突出,2016 年以来累计参加各类志愿服务活动 36 次,服务时长达 122 小时,用实际行动践行了“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神,先后荣获“邯郸市见义勇为模范”、市直机关“见义勇为道德模范”、邯郸市无偿献血先进个人等荣誉称号,展示了我行员工热心公益、奉献社会的良好形象。(潘雪影)

石家庄分行积极参加省“3.15”诚信文化教育和征信专题活动

3 月 15 日,由人行石家庄中心支行组织的河北省“3.15”诚信文化教育和征信专题活动在石家庄举行。当日上午,石家庄分行组成宣传小组早早来到现场,精心布置展位,摆放好各种宣传材料。他们身披绶带,精

神饱满,认真接受现场每一位市民的咨询。在向大众宣传征信知识的同时,他们还利用这一时机积极宣传我行的储蓄、信贷等各项产品政策,现场一位老大爷还主动当起了我行的义务宣传员,向大家介绍说:“邯郸银

行我知道,服务特别周到,办事也快”,使大家进一步加深了对我行的印象和了解。活动中,分行宣传人员共接受现场群众征信知识及信贷业务咨询 200 余次,发放宣传材料 500 余份。(刘萍)

《金融时报》2018 年 3 月 26 日第 12 版头条、《邯郸经济》2018 年第 2-3 期(总第 374 期)刊发我行郑志英董事长署名文章《对金融服务实体经济的思考》。

媒体邯银

保定分行开展“爱岗敬业认真工作”活动

为进一步树立爱岗敬业精神,增强员工责任意识,全面提高分行工作效率、风险防控和整体管理水平,更好地践行“展邯郸形象,为保定服务”理念和我行“办实事、客户乐、我快乐”的“快乐银行”文化,保定分行经过认真谋划、精心准备,日前启动了“爱岗敬业认真工作”活动。

本次活动将贯穿 2018 年全年各

项工作,分自查、整改提升、巩固、总结四个阶段进行,其中:1-5 月为自查阶段,结合银监部门现场检查评估结果,围绕登记簿管理、工作态度、工作效率、宣传、纪律等 5 个方面问题进行自查,探究问题原因、责任和解决方案;6-7 月为整改提升阶段,通过对第一阶段自查问题的逐一整改,进一步建立完善各项规章制度,优化工作流程;

8-9 月为巩固阶段,对第一、二阶段工作进行“回头看”,针对发现问题,组织相关人员进行专项培训;10-12 月为总结阶段,组织全员总结学习具体案例、经验方法,表彰先进部门和个人。同时,为丰富活动载体、提升活动实效,分行还将结合各阶段任务,每季组织开展相关主题活动;4 月底组织全员开展户外拓展训练,提升团队协作能

力;7 月初开展部门交叉检查和座谈交流,促进整改工作落到实处;10 月初组织“提升团队凝聚力”培训,巩固全员良好职业习惯养成;年末组织开展主题演讲比赛,展示活动成果和员工风采,明确下一步努力方向和目标。

“爱岗敬业认真工作”活动是保定分行 2016 年底开业以来首次组织开展的系统性员工素质提升活动,旨在通过一年的努力,切实提高员工综合素质,养成良好职业习惯,为加快分行网点拓展和各项业务发展奠定扎实的人才基础。(贾瑞羽)

基层风采

临漳支行工作获当地政府和人行肯定

2017 年,临漳支行坚持“服务地方经济、服务中小企业、服务城乡居民”的市场定位,积极参加当地政银企对接活动,宣传推介我行各项优惠政策,为企业提供优质金融服务,得到了企业的广泛认可,受到了当地政府的充分肯定,被临漳县委、县政府授予“临漳县 2017 年度项目建设工作保障服务优秀单位”称号。

近日,人行临漳县支行对辖区 9 家银行业金融机构执行人民银行金融管理政策情况进行了综合评价,评价涉及金融消费者权益、货币信贷管理、金融稳定、会计财务、支付结算、反洗钱、征信管理、调查统计、国库等业务,临漳支行以综合评价得分 97.32 分的成绩获得第一名。(都利彬)

馆陶支行存款超 10 亿元

3 月 12 日,馆陶支行各项存款余额首次突破 10 亿元,达到 10.05 亿元,3 月末各项存款余额 10.29 亿元、较年初增长 9190 万元,实现 2018 年首季开门红。今年以来,在总行各项有力措施的大力支持下,馆陶支行全体员工发扬“不怕困难、不怕牺牲、勇于承担、勇于胜利”的企业精神,认真组织开展全员服务提升深化工作和“赢在大堂”特色服务,持续开展全县城镇、乡村宣传活动,通过提升服务质量,将我行优惠政策传递到千家万户,促进了各项业务快速增长。(赵凤磊)

石家庄藁城支行员工优质服务获赠锦旗

3 月 22 日上午,石家庄藁城支行刚刚开门营业就迎来了一位年过花甲的老人,老人径直来到支行员工王璇工作的窗口,赠送了一面“贴心服务、真心帮助,以人为本、客户至上”的锦旗。原来,今年 2 月份老人来到支行员工王璇窗口办理定期取款业务,但老人忘记了密码,情绪有些紧张,王璇一边用心安抚老人情绪,一边熟练地办理完密码重置手续。业务办理完毕后,王璇主动征得老人的同意,帮他查询了在我行的存款记录,发现还有两笔存款已到期,但老人已全然忘记有这两笔存款,王璇又很快帮老人办理了挂失补办手续,赢得了老人的高度称赞。同时这面小小的锦旗,也鼓舞了支行员工进一步提升服务水平、更加用心去服务好每一位客户的工作热情。(孟燃)

石家庄建设北大街支行拦截一起保健品诈骗

3 月 29 日下午,石家庄建设北大街支行一位老客户在一陌生年轻男性的陪同下办理提前支取业务,大堂经理杜肖伟注意到这一异常行为后,主动向客户询问,得知年轻男性是带领客户取钱购买保健品。经办柜员张梦阳了解情

况后积极联系了客户的家属,并与大堂经理、会计科长一同对客户进行劝说,在持续劝说无果的情况下又主动寻求民警帮助。最终在支行员工和民警的帮助下,客户意识到了这是一起诈骗行为。(石家庄分行)

临漳支行为客户清点残币获赞扬

3 月 5 日下午,临漳县称勾镇杨先生来到临漳支行营业厅,咨询能否清点残币。经了解,杨先生孩子患有脊髓炎,为给孩子看病,杨先生母亲一直在家打零工、捡废品攒钱,由于天气返潮,导致存放在家中的近一万元现金几乎无法辨认。杨先生在周边其他银行咨询无果后,才辗转来到临漳支行。了解情况后,支行及时受理了杨先生的残币清点业务,安排员工在零钱币清点窗口对“面目全非”的纸币进行整理、比对、粘贴,力求最大限度减少客户损失。经过两个下午的忙碌,残币全部清点完毕,并按照人民银行残币兑换标准进行了兑换。看到破损严重的纸币得到了清点兑换,尤其是支行员工为之付出的辛勤努力,杨先生非常感动,对支行的服务工作给予了感谢和称赞。(都利彬)

永年新洛路支行上门服务解客户燃眉之急

3 月 7 日下午,一位女士匆匆来到永年新洛路支行办理跨行转账业务,但女士和家人都忘记了银行卡密码,而且银行卡的户主也不是女士本人。大堂经理经过询问得知,银行卡户主是女士年迈的父亲,因患急性胆囊炎正在医院接受治疗,急需这笔资金交付医疗费。在明白事情原委后,大堂经理立即向支行会计科长进行了汇报,在人员短缺的情况下,会计科长启动应急措施,及时召回外出宣传员工,然后会同一名柜员前往医院进行现场核查,不到 30 分钟就为客户办理完了跨行转账业务,解了客户的燃眉之急。(赵航)

磁县支行推进服务管理精细化

日前,磁县支行从服务、流程、管理和绩效四个方面入手,努力推进支行服务管理精细化。一是服务提升再培训。利用晨会和夕会全面开展服务提升培训,一切从零开始、从基础抓起,力求为客户带来更为优质的服务体验。二是业务流程再梳理。对日常业务办理进行流程梳理、简化优化,确保新老柜员都能做到熟练掌握,做到解答客户疑问全面、办理业务精准快速。三是客户管理再强化。实行客户分层管理,精准营销,一对一的客户经理制,对不同层级实施不同的维系开发管理办法,不断赢得客户的满意度与忠诚度。四是绩效考核再完善。通过广泛征求员工意见,结合以往标准,不断修改与完善,力求考核更加公平、公正,有效激发员工活力,确保完成全年各项任务指标。(宋晓健)

永年支行严格内控显成效

为严格内部管理,促进内控管理提档升级,永年支行于 2017 年初成立了支行稽核监察小组,制定了《邯郸银行永年(新洛路)支行稽核监察小组工作职责》。一年来,支行稽核监察小组按照工作职责,发扬钉钉子精神,通过检查登记簿、调阅监控录像、抽查信贷档案等方式,对会计、信贷业务等内控管理进行稽核监察,每月撰写稽核监察报告,每季对问题汇总通报,督促整改落实,促进了各项业务依法合规开展。在总行开展的 2017 年度内控管理评级中,永年支行被评为二级机构,较上年提升一个档次。(吴彦科)

大名支行和大名凤凰城支行开展技能大练兵

3 月 22 日晚,大名支行和大名凤凰城支行联合举行了业务技能比赛。比赛参照总行技能大赛标准设置了单点、多点、票币计算和字符录入四个项目,两支行员工积极准备、踊跃参加,在比赛中互相交流、切磋技艺,达到了挖掘潜力、共同进步的效果。为加强人才队伍建设,全面提升支行员工的业务素质和操作技能,大名支行和大名凤凰城支行将每月定期联合举行业务技能比赛,通过比赛充分激发员工技能练习的热情,营造出学先进、赶先进、当先进的浓厚氛围。(王洪飞)

石家庄中山东路支行班后进行反洗钱培训

3 月 27 日班后,石家庄中山东路支行组织全体员工进行了反洗钱培训。培训内容分为两个板块:一是学习异常交易、可疑交易报告、重点可疑交易报告的定义、特征及关系;二是学习中国人民银行《关于进一步加强金融机构反洗钱工作的通知》《关于明确可疑交易报告制度有关执行问题的通知》等反洗钱法规。通过培训,使员工进一步掌握了反洗钱工作中异常交易、可疑交易、重点可疑交易的判断标准,对反洗钱工作义务有了更加清楚的认识。(裴颖)

光明大街支行借力驻点辅导活动提服务

3 月 2 6 日,总行优质服务办公室来到“优质服务驻点辅导”活动的第一站——光明大街支行,对该支行全体员工和汇达支行柜员进行了培训。培训中,点评了两个支行的服务亮点以及存在的不足、提出了意见建议,用照片生动直观地展示了我行和兄弟银行的服务亮点、服务特色,详细分析了优质服务和引发客户投诉的案例,使支行员工进一步开阔了思路,明确了优质服务的努力方向。会后,光明大街支行对相关问题进行了整改,并要求每人撰写培训心得。为巩固辅导成果,支行又于 3 月 2 8 日班后对大堂经理的营业前准备、高峰时段

分流、客户填单指导和解决客户投诉、应对突发事件等服务流程进行了培训。(李诺)

远大支行为客户举办“女神节花艺沙龙”

为庆祝“三八”国际劳动妇女节,3 月 7 日至 8 日,远大支行为女性客户举办了“女神节花艺沙龙”。活动中,支行为客户精心准备了饮品、糕点、糖果,邀请资深花艺师讲解插花艺术、鲜花品种、色彩搭配、插花手法等知识,现场进行插花艺术指导。活动结束后客户纷纷将自己的插花作品合影留念,感谢支行举办的花艺沙龙为自己带来了美的享受。此次活动不仅进一步增进了支行与客户的感情,也展示了我行“文化银行”形象,受到女性客户的喜爱。(陈金)

石家庄万达支行“三八”妇女节进社区大联欢

3 月 8 日,石家庄万达支行与世纪花园居委会联合举办“妇女节趣味运动会”活动。尽管早春的天气会有些寒冷,但运动会现场笑声不断,充满了欢乐的气氛,让小区居民特别是妇女群众度过了非常有意义的一天,受到了居民朋友的好评。活动中,支行员工还为小区居民送去了我行的行报、产品宣传折页和环保购物袋,让我行的各项优惠政策和“快乐银行”文化理念更加深入人心。(石家庄分行)

石家庄栾城支行赞助栾城区百姓春晚

2018 年春节期间,我行石家庄栾城支行积极履行社会责任,赞助支持了由栾城区委宣传部和栾城区文广新局主办、栾城区新闻中心协办、栾城区广场舞协会承办的“2018 年栾城区百姓春晚”,展示了良好的社会形象,受到社会各界的好评。在春节后栾城区文明办召开的会议上,文明办领导对我行栾城支行予以高度评价,鼓励栾城区其他金融机构向我行栾城支行学习。(石家庄分行)

石家庄鹿泉支行参加义务植树

3 月 18 日上午,石家庄市鹿泉区金融工作办公室和林业部门,组织全辖金融机构在石家庄“西部长青”生态旅游园区开展了义务植树活动,我行石家庄鹿泉支行积极响应,动员周末休息员工自备工具、踊跃参与。植树现场,支行员工分工协作,扛苗、散苗、扶苗、栽树、盖土、浇水,认真细致地做好每道工序,保证树苗的成活率。植树造林,功在当代,利在千秋。此次义务植树活动,大家通过挥洒平日很难体验到的劳动汗水,为绿色生态建设和今年第二届石家庄市旅发大会在鹿泉召开贡献了一份力量,同时进一步增强了大家保护环境、保护绿色家园的责任意识,培养了大家勤奋工作、团结协作、甘于奉献的品质,提升了支行的凝聚力。(石家庄分行)