

雇主品牌银行+用户信赖银行=服务领军银行

邯鄲銀行緊密圍繞金融業“服務實體經濟、防範金融風險、深化金融改革”三項任務，著眼於創建業務增長常態機制，形成了“辦事快、客戶樂、我快樂”的“快樂銀行”核心企業文化理念，依靠機制，立足長遠，促進發展，各項業務實現快速發展。近日，邯鄲銀行再獲三項榮譽：“2019卓越競爭力雇主品牌銀行”“2019年度用戶信賴銀行”“2019年度區域服務領軍銀行”。

邯鄲銀行獲評“2019卓越競爭力雇主品牌銀行”

12月17日，在中國經營報社、中國社會科學院聯合舉辦的“2019年卓越競爭力中小銀行評選”活動中，邯鄲銀行憑藉優秀的企業文化、先進的人力資源戰略管理理念、完善的人才激勵機制、優質的品牌價值在眾多參評機構中脫穎而出，榮獲“2019卓越競爭力雇主品牌銀行”。

長期以來，邯鄲銀行始終堅持以人為本，認真踐行“五湖四海聚一行，情同手足愛無疆”團隊建設理念，堅持用事業留人、用感情留人、用待遇留人，提供公平的職業發展平台，着力營造寬鬆和諧的工作

氛圍，持續完善人才激勵機制，得到員工高度認同，員工隊伍空前穩定。目前邯鄲銀行已擁有員工2300多人，2014年以來先後招聘、引進各類員工1207人，其中招錄、引進碩士研究生219人，比2013年末增長174%；員工隊伍中碩士研究生比例達到12%，在中銀協“商業銀行穩健發展能力—員工素質評價”中被評為全國2000億元以下資產城商行第一。2014年以來員工離職僅180人，其中去同業就職僅13人。2019年全行招錄、引進員工76人，去同業就職僅1人。

邯鄲銀行獲評“2019年度用戶信賴銀行”

在由和訊網主辦的第十七屆中國財經風雲榜發布會上，邯鄲銀行憑藉優質服務和廣大客戶的高度認可與好評，獲評“2019年度用戶信賴銀行”。一是創建“快樂銀行”。深化“辦事快、客戶樂、我快樂”的“快樂銀行”企業文化建設，客戶滿意度進一步提高。二是創建“不排隊銀行”。通過更新設備、優化系統、開滿窗口、

勞動競賽等12項措施，高峰時段客戶平均等候時間僅4分鐘。三是創建“便捷銀行”。推出“續貸”“兩年貸”和“次日貸”3項信貸便利措施，緩解企業融資難。2019年“三貸”累計辦理132.3億元，占全部對公貸款累放額的30.8%。四是創建“現金銀行”。堅持“取現不報計劃”，所有分支行網點均支持ATM機10元鈔零取功能，承辦河北省首個硬幣兌換中心。五是創建“免費銀行”。堅持“邯鄲卡免費刷，邯鄲網免費上，票單免費用，融資快免費貸”四大免費政策，2019年為客戶免費2361萬元，相當於全行利潤2.6%。六是創“夜間銀行”。堅持“夙夜在公、日夜守望”理念，為忙人、急人、夜間人提供夜間人工金融服務，在邯鄲、石家莊、保定、秦皇島（暑期）開辦了夜間銀行。開辦7年來，夜間銀行累計辦理業務41.4萬筆，接待客戶23.4萬人次，交易金額661.6億元，收入現金65.2億元，其中清點殘幣2.4億元。總行營業部夜間銀行被團中央等21個部門聯合命名“2017—2018年度全國青年文明號”；在第二屆中國普惠金融創新發展峰會上，邯鄲銀行夜間銀行獲評“中國普惠金融典範案例（2019）”。七是客户存款增加较多。2019年末儲蓄存款達到922億元，較年初增長19.8%，充分體現

了230萬客戶對本行的充分認可和高信賴。

邯鄲銀行獲評“2019年度區域服務領軍銀行”

在和訊網主辦的第十七屆中國財經風雲榜發布會上，邯鄲銀行憑藉在普惠金融、服務小微、金融扶貧等服務區域經濟的突出貢獻和當地市場份額，獲評“2019年度區域服務領軍銀行”。邯鄲銀行積極創建“服務領軍銀行”，踐行“客戶無過錯、服務無止境”理念，2019年全行共收到各類表揚169次，受理服務投訴12次，被省質監局、省質量獎評委評為“河北省服務名牌”。邯鄲銀行長期保持邯鄲區域最大商業銀行，2019年末本行總資產1699.5億元，相當於駐邯鄲銀行業金融機構的22.2%；存款餘額1281.4億元，相當於駐邯鄲銀行業金融機構的19.1%，其中儲蓄存款餘額922億元，相當於駐邯鄲銀行業金融機構的19.3%；貸款餘額700.7億元，相當於駐邯鄲銀行業金融機構的16.4%，穩居駐邯鄲商業銀行之首。（邯銀）

保定分行舉辦服務礼仪风采竞演

為進一步增強全行服務意識，提高客戶滿意度，2019年，保定分行陸續開展了“英語服務用語每日學”“關注特殊服務群體”“放心用卡，安全支付”等主題活動，通過學習英語服務用語、手語和優化各項服務流程、宣傳普及有關金融知識，有效地提升了分行的整體服務質量和水平。

為反映各項主題活動取得的成果，保定分行在開業三周年之際，組織各支行（部）舉辦了“攜手同行，感恩有你”服務礼仪风采競演活動。活動中，員工們以豐富多彩的演出形式，將工作

中的所想所悟所感展現給現場觀眾。其中既有幽默風趣、令人捧腹的小品，又有感人至深、讓人感同身受的情景劇，還有洋溢青春活力、振奮人心的舞蹈，特別是員工們精心準備的服務礼仪风采展示節目，更是將邯鄲銀行“快樂銀行”企業文化、“悅服銀行”品牌形象和分行員工積極向上的精神面貌展現得淋漓盡致。整場競演活動寓教於樂，讓大家在歡笑笑語中交流了學習服務技巧，提升了團隊凝聚力和向心力。

（孫維萌）

“中國錢幣博物館” 微信公众号：2019年12月20日發布了邯鄲銀行黨委書記、董事長鄭志瑛同志署名文章《冀南銀行的經營理念和金融實踐》。

《中國經營報》：2019年12月23日B8版以《鄭志瑛：銀行業是顛覆不了的》為題，刊發了邯鄲銀行黨委書記、董事長鄭志瑛同志在“2019（第11屆）卓越競爭力金融峰會”上的發言內容。

《金融時報》：2019年12月30日第12版刊發了邯鄲銀行黨委書記、董事長鄭志瑛同志署名文章《冀南銀行金融實踐的歷史經驗和啟示》。

“中國銀協” 微信公众号：2020年1月1日以《辦完喜慶就上班，最

美新娘在銀行》為題，報道了邯鄲銀行人和支行員工田冰完結婚喜慶即趕回支行上崗的事跡。《邯鄲日報》2020年1月2日第2版以圖片新聞的形式，對田冰事跡進行了報道。

《邯鄲日報》：2020年1月9日頭版“新春走基層”欄目刊登文章《邯鄲銀行啟動文化助農行動》，對邯鄲銀行將幫扶村的西調劇團冠名為“邯鄲銀劇社”，購買文化、常年演出、回饋客戶、文化助農的做法進行了報道。

邯鄲銀行峰峰儲蓄存款突破50億元 峰峰礦區兩支行儲蓄存款餘額分別位居全行第一和第三

邯鄲銀行峰峰支行和峰峰鼓山南街支行設立多年來，始終堅持“以客戶為中心”的經營服務理念，落實服務細節，健全激勵措施，狠抓管理服務提升，以優雅整潔的廳堂環境、優質高效的服務贏得了客戶和社會各界的一致好評，促進了儲蓄存款業務的持續較快發展。2019年末，兩支行儲蓄存款餘額50.7億元，較年初增加30.1億元，增長16.7%。其中峰峰鼓山南街支行儲蓄存款餘額27.2億元，位居全行第一；峰峰支行儲蓄存款餘額23.5億元，位居全行第三。這是繼兩支行2018年以來存款餘額連續突破40、50億元後，再次取得的重要業務突破，充分體現了峰峰礦區廣大客戶對邯鄲銀行的高度認可和信賴。

創造不一樣的服務體驗。“細節決定成敗”，兩支行開業以來，堅持從細微之處向客戶體現關愛，自點滴之間向顧客傾注真情，每一聲問候、每一個微笑、每一次關注、每

一步操作，都做到讓客戶滿意。兩支行舊址面積小，環境差、不便客戶車輛停放，不僅發展空間受到了限制，也為客戶帶來了諸多不便。為最大程度滿足客戶需求，改善營業場所服務環境，兩支行報經總行同意後先後進行了新址搬遷。為方便客戶停車辦理業務，支行經過多次考察、精中选精、优中选优，將新址選擇在大型停車場旁，且距離舊址較近，既方便了新老客戶前來辦理業務，又防止了老客戶的流失。搬遷後，兩支行新開的營業大廳布局合理、明亮整潔，鮮花盆景錯落有致，溫馨怡人的服務環境為客戶辦理業務時心情更加舒暢。支行在營業大廳設置諮詢台、防偽鈔鈔機、網銀電腦等設施設備的同時，還配備了便民免費飲水處、便民服務箱、輪椅、擦鞋機、碎紙機等一系列便民服務設施。同時積極落實服務細節，做到來有迎聲、去有送聲，開展上門服務、清點大額零殘幣、免點入賬等人性化、

特色化服務，在峰峰礦區的老百姓心中樹立了“邯鄲銀行是現代大銀行，信得過銀行”，“在邯鄲銀行辦業務舒心、放心”的口碑。

快速精準傳遞第一資訊。客戶關心的是什麼，就第一時間提供什麼。邯鄲銀行不斷推出新的存款優惠政策和優勢產品，支行堅持做到在第一時間將總行的政策和產品知識傳遞給每一名員工，讓員工都能熟知存款政策和客戶關注的重點，為全面有效開展好宣傳營銷工作夯實了基礎。與此同時，支行行長李俊紅同志帶領全行上下團結一致，群策群力，全身心投入到宣傳營銷工作中。一是在營業廳顯著位置第一時間張貼廣告而告之，客戶一進營業廳就能看到自己關注的內容；二是制作精美的PPT在營業廳視頻中滾動播放，讓客戶更為直觀地瞭解邯鄲銀行資訊；三是堅持親自帶隊走進社區，深入周邊鄉鎮、集市開展宣傳，推介邯鄲

銀行各項惠民措施和存款產品，進一步拉近了與礦區百姓的感情，提升了邯鄲銀行在峰峰礦區的知名度和影響力。

強化培訓塑造“全能”員工。為把“不排隊銀行”“悅服銀行”“快樂銀行”等特色服務落到實處，兩支行以秒為單位來計算客戶等候時間，為客戶減少等候每一秒而辛勤努力。堅持把加強員工業務培訓和提高業務技能，業務辦理效率作為服務工作的重中之重來抓，一是對包括櫃員、大堂經理在內的所有對外服務人員開展相關業務培訓；二是在每周固定開展兩次業務學習和技能練習的同時，還組織開展了“服務品質培訓”“禮儀服務培訓”等基礎培訓工作；三是定期組織開展業務技能大比拼活動，在總行每月前30名業務能手評比中，兩支行員工都能斬獲8個以上名額，支行對每月進入總行前30名業務能手的員工進行額外獎勵。（馬志杰）

邯鄲銀行永年存款突破30億元

邯鄲銀行於2009年12月25日設立永年支行，於2014年12月30日設立永年新洛路支行。2019年末兩支行存款餘額達到30.1億元，較年初增加8.2億元，增長37.1%。

堅持以党建促发展。永年兩支行不斷建立完善党建工作機制，堅持把党建工作與業務工作同部署、同落實、同總結；在支部書記上好黨課的同時，多次邀請全國人大

代表和全國劳模講黨課，持續開展了黨員輪流講黨課活動；利用好黨日活動平台，學習模範事跡、學習政治理論、過組織生活、到紅色教育基地參觀學習、重溫入黨誓詞和深入貧困戶開展走訪慰問志願服務，為推動支行各項工作和業務發展凝聚了不竭的動力。

努力提升服務水平。全力提升網點服務功能，不斷優化網點布局

和服務流程，營造舒適整潔的服務環境。2015年永年支行被評為“中國銀行業文明規範服務三級網點”。踐行“客戶無過錯、服務無止境”理念，建立客戶訴求高效受理、處置機制，積極開展零殘幣兌換、上門服務等人性化服務，推行夏季延時服務，每年6月1日至9月30日營業時間由17:30延時至19:00。

積極履行社會責任。永年兩

支行積極參與美丽乡村建設、精準扶貧、抗洪搶險救災、義務植樹造林、義務獻血、慰問孤兒院、關愛留守兒童等公益活動，累計捐贈50多萬元。積極參與金融知識宣傳月、電信詐騙、反洗錢等各類公益宣傳活動，累計發放宣傳資料10多萬份。10年來累計發放貸款288億元，為永年經濟社會發展做出了應有的貢獻。（张伟）

保定裕華路支行開業393天存款超5億元

2019年12月26日，保定裕華路支行在開業第393天實現存款餘額超5億元，平均每天增存128萬元。2019年末，該支行存款餘額5.02億元，較年初增加4.7億元，其中儲蓄存款餘額4.9億元，體現了客戶對本行的充分認可和高信賴。

該支行開業以來，全體員工扎

實踐行“展邯鄲形象、為保定服務”理念，充分發揮“不怕困難、不怕犧牲、勇於擔當、勇於勝利”的邯鄲精神，為各項業務發展打下了堅實的基礎。一是**不遺余力加大宣傳營銷力度。**組織實施“不斷斷宣傳計劃”“存款分組對抗賽”，支行領導親力親為，帶領員工持續深入到周邊社區、企業、學校、菜市場、公園進行覆蓋式宣傳，幾乎每天接受群眾諮詢都達500人次以上，累計發

放各類宣傳資料近20萬份，確保將各項業務宣“透”傳“熟”，將邯鄲銀行產品和形象深植人心。二是**堅持不懈打造客戶滿意網點。**開展了“大堂經理服務禮儀”“臨櫃人員服務禮儀”“服務標准用語的使用”等服務礼仪培訓，制定了服務明星評選標準，納入績效考核，使網點服務水平得到持續提升。三是**積極主動履行社會責任。**積極開展戶外金融知識公益宣傳，邀請客戶

“走進來”，連續為客戶舉辦財富管理、反假貨、反非法集資、防範電信詐騙、防範醫療詐騙等系列金融知識公益講座，贏得了客戶的信任和支助。客戶王女士稱贊說，裕華路支行工作人員不僅服務熱情，而且還幫助分析產品收益，講解防範金融詐騙知識和技巧，感到自己的財產有了很好的保障，真心希望更多的人體驗到這樣貼心的服務。（張濛月 李小濤）

支行风采

邯鄲銀行2019年互聯網業務發展迅速

2019年，邯鄲銀行網金業務充分發揮自建系統和自主運營優勢，秉持“以客戶為中心，以互聯網為支撐，以搭建產品和服務渠道為重點，以提高全行互聯網化服務水平為目標”的渠道建設理念，積極推進渠道服務能力快速提升。全年共完成互聯網渠道版本“上新”30次，成功“推新”大小功能50餘項，優化升級200餘項。榮獲網上銀行服務企業標準“领跑者”，2019中國電子銀行金獎獎“最佳手機銀行運營獎”。

1月 “微信銀行公眾號”實現常態化運營。全年累計推送軟文24期、70篇，累計閱讀量26萬次，評論量1800餘次，朋友圈轉發量1.5萬次。推出全新“微信營業廳”。微信銀行視覺設計、功能服務、用戶體驗得到了全面升級。七款存款產品首次登陸微信銀行。進一步拓寬邯鄲銀行金融產品線上銷售渠道，使廣大客戶通過微信購買實現自主理財，高效獲益。

2月 正式啟動“了解我們的产品”網金業務主題培訓。全年共組織現場培訓21場，基本實現全行機構全覆蓋。通過培訓，使分支行對網金業務市場定位、發展現狀、未來空間、線上產品特性有了充分了解，為加快網金業務拓展步伐奠定了堅定的基礎。

3月 營銷代碼全面上线互聯網渠道。構建起集“營銷代碼”“微信ID”“櫃員號”於一體的線上產品營銷策略和體系。手機銀行“轉賬回單、一鍵分享”功能上线。客戶可在手機上將轉賬結果通過微信或QQ第一時間分享到收款方。

4月 “個人大額存單產品”上线。标志着包含整存整取、定活兩便、結構性存款、金雪球、大額存單在內的5類16款不同期限和種類的傳統零售儲蓄產品完成全部上網，實現線上渠道全覆蓋。

5月 手機號碼支付功能上线。依托人民銀行網上支付跨行清算系統推出的“手機號碼支付”功能，只需輸入手機號碼即可自動識別常用關聯賬戶，輕鬆快速辦理跨行轉賬與收款業務。

6月 手機銀行推出全新理財专区。“熱銷產品”“智能推薦”“分類排序”“OCR影像識卡功能登陸微信銀行。實質性解決了客戶在微信銀行進行銀行卡操作時，卡號輸入慢、易出錯的煩惱，方便快捷，觸感十足。手機銀行消息推送功能上线。來賬提醒、存款到期提醒、存款一鍵續存、證件到期提

醒、優惠活動、理財信息、重要公告等，使用戶不再錯過重要信息。

7月 手機銀行向多人轉賬功能上线。一次性添加2至10個行內和跨行收款人，一鍵操作，快速轉出，為客戶帶來批量轉賬新體驗。手機銀行交易驗證碼語音播報功能上线。只用聽音即可知悉，語音播報為客戶提供了除短信外獲取交易驗證碼的新方式。手機銀行NFC市民卡充值功能上线。用戶使用具備NFC功能的安卓手機，可通過手機銀行“市民卡充值”功能，實現對市民卡交通電子賬戶的空中圈存。

8月 電子轉賬交易大幅升級。本月以優化流程、提升便捷性和安全性為設計思想，圍繞轉賬交易，進行了集中分期、靈活分期、手動還款、自扣還款、賬戶鎖定解鎖等便捷服務在手機銀行、個人網銀同步推出，信用卡線上渠道基礎建立。

10月 網銀關卡支付功能上线。企業網關支付、個人網關支付是邯鄲銀行結合開放銀行理念，實現的一款可對外輸出、支持快速對接的標準型服務。

11月 手機銀行第六項生活繳費功能——代繳社保費上线。支持河北省範圍內城鄉居民、個體靈活就業人員繳納養老、醫療費用，支持為他人代繳社保費，並保存代繳記錄。新一代手機銀行宣傳片震撼發布。宣傳片風格大氣、情感真摯、科技感十足。

12月 渠道優勢和價值初步显现。截至年末，邯鄲銀行互聯網用戶突破90萬戶；線上交易規模較上年增長17%；電子渠道替代率達到84.4%，較上年提高了7.5個百分點，有效降低了運營成本，提升了服務效率。

展望2020年，邯鄲銀行網金業務將進一步發揮自有渠道優勢，圍繞渠道創新、交易風險防範和內控管理並行開展工作，重點在渠道優勢成長能力、線上交易反欺詐能力、個人信息保護能力、二類電子賬戶應用能力、線上下協同營銷能力和場景開拓能力上求突破。（馮翔 劉澤明）

媒體邯銀

天鐵支行新增儲蓄全行第一 涉縣兩支行存款餘額超30億元

2019年，天鐵支行和涉縣支行充分發揮邯鄲銀行“公益銀行”“悅服銀行”等特色服務品牌優勢，不斷提升服務形象和服務效能，促進了存款業務的較快增長。年末兩支行存款餘額31.3億元，較年初增加7.4億元、增長31.1%。其中天鐵支行儲蓄存款餘額17.5億元，較年初增加5.8億元、增長49%，增量位居全行第一；涉縣支行存款餘額11.7億元，超額完成了年初的既定目標。

積極創建“公益銀行”，不斷提升服務形象。一是持續開展公益宣傳活動。天鐵支行在常態化開展金融知識宣傳的同時，攜手人民銀行涉縣支行和天津鐵廠財務處、各居委會多次舉辦金融知識集中宣傳活動，為提高社會公眾的金融風險識別與防範的意識和能力發揮了積極的作用。二是助力社區開展文體活動。天鐵支行獨家贊助支持了天鐵街道“第三套市民廣播操表演賽”，聯合天津鐵廠廠慶委會和鹿鹿小學舉行了《閱讀伴成長，書香潤心田》為主題的公益閱讀比賽。三是傳遞社會正能量。涉縣支行先後深入後牧牛池村、石井溝村、北關村開展了慰問老黨員、送春聯、為70歲以上老人舉辦聚餐和贈送禮品等活動，為客戶舉行了“關愛老人健康，免費為您體檢”活動，贏得了廣大客戶和社會各界的支持和信賴。

提升網點服務水平，不斷提高客戶滿意度。一是扎實抓好網點標準化建設和文明規範服務，在營造溫馨服務環境的同

時，強化員工培訓，全面落實“7S”管理，提升服務效能，促進了綜合服務水平的進一步提升。二是積極踐行“快樂銀行”文化理念，創建“不排隊銀行”，努力提高辦事效率，減少客戶等待時間。如涉縣支行在承辦當地一家幼兒園收費業務時，一天就為600多位客戶辦理了相關手續；天鐵支行在高峰時期通過配置多名大堂經理，為客戶提供“管家”式服務，極大地提升了客戶的滿意度。三是熱情耐心地為客戶提供零殘幣清點、兌換服務，無論業務多么費時，不管是否增加即期存款，員工總是用心服務，微笑面對，並為等待的客戶送上茶水、小點心。人性化、個性化的服務，為兩支行換來了一大批忠實客戶。

常態化開展上門服務，不斷增強客戶粘性。兩支行無論严寒、還是酷暑，經常組織員工深入到企業、工地、學校和客戶家中，為客戶提供全方位的便利金融服務。如涉縣支行在為全縣工會會員開辦聯名卡期間，逐個單位上門收集信息，對無法來支行辦理業務的單位和個人，利用移動開卡機上門開卡。工會卡辦理後，對因身體原因無法前來辦理扶貧、救災等業務的客戶，派人上門核實辦理，跑遍了涉縣的大小鄉鎮。為服务好一家企業客戶，該支行派專人在天津、邯鄲、涉縣三地為企業辦理開戶和上下關聯手續；主動上門到客戶距離城區較遠的施工现场，為200多名外地务工人员提供開卡、代發工資服務。（江濤 馮雷振）

大名支行上門服務助力易地扶貧搬遷

在大名縣易地扶貧搬遷新房交付工程中，大名支行積極作為、主動請纓，承擔了黃金堤易地搬遷社區的收款任務。持續收款50天共出動260人次，收款5000多萬元，目前收款工作仍在進行中。（劉輝）

收手續費的POS機。在收款工作中，支行員工冒著严寒，早出晚歸，風雪无阻，克服種種困難，輪流上陣上門駐點收款。持續收款50天共出動260人次，收款5000多萬元，目前收款工作仍在進行中。（劉輝）

肥鄉支行加班加點為客戶清點大額現金

1月7日下午6點臨近下班時，肥鄉支行接到肥鄉區某單位客戶工作人員的電話，稱有600萬元現金亟需存儲，希望支行予以幫助。支行領導對此高度重視，迅速進行統籌安排，會計科長與總行運營管理部、庫車取得聯繫，確保授權、接送庫順利，辦公室、信託科人員集體留下來幫忙。

支行將所有人員分成9組，1個組負責安保工作，7個組負責清收現金，1個組

負責扎捆、準備現金上交工作，一切準備就緒。7點半左右支行迎來了單位客戶的工作人員和現金，各組人員迅速開始工作。由於有的現金潮濕發澀及老化，一直不斷卡鈔，但是一點都沒影響大家工作的積極性，改用手工進行清點、復點，確保萬無一失。最終大家凭借熟練的業務技能、團結協作的精神，用了不到1個小時的時間全部清點完畢。（杜靜飛）