



推进服务提升 助力业务发展

周口市农商银行(农信社)

提升服务质量树农信新形象

本报讯 (记者 张艳丽 通讯员 娄庆波 林根深) 近年来,周口市农商银行(农信社)狠抓“四个提升”,强力推进“五大工程”,着力优化文明服务、提升网点形象,带动业务发展,努力打造周口农村金融领域服务形象新名片。截至目前,全市农商银行(农信社)拥有全国银行业文明规范服务五星级网点1家、四星级网点2家、三星级网点1家,并成功打造全市首家“5G智慧银行”——周口农商银行经济开发区支行,实现了智慧金融服务的划时代突破,进一步促进全市农商银行(农信社)存款业务量显著增加。今年1月至11月,全市农商银行(农信社)存款新增202.67亿元,余额达1326.85亿元,存款新增额及规模均居全市金融机构第一位。

建机制立制,强化服务管理。市农信办党组成立全市农商银行(农信社)宣传服

务工作组,负责辖内服务提升和网点建设相关工作的统筹协调与组织实施,改变了以往10家市县行社“各自为战”的局面。各县市行社成立了由“一把手”负责抓、分管领导具体抓、多部门协调联动的组织框架体系,确保上有部署、下有执行,各项工作有序推进;修订并印发了《文明规范服务质量考核管理办法》,进一步明确了管理责任,统一了质量标准,严格了考核管理,为全辖服务质量提升提供了遵循;聘请第三方服务质量监测公司,以“神秘人”暗访、监控录像调阅等方式,对全辖400多家网点进行服务质量监测与考核,每月一评比、每季一通报,并对服务质量提升有难度的网点进行一对一帮扶指导,确保服务提升“一个网点都不能少”。

强练内功,提高服务能力。《银行业营业网点文明规范服务评价指标体系

和评分标准》(2019版)下发后,市农信办党组第一时间下发学习材料,组织全辖网点开展大讨论;组织各县市行社主管领导、主管部门及网点负责人赴“百佳网点”星级网点“观摩学习;为巩固学习成果,在全辖范围内开展文明规范服务网点观摩活动,邀请市银行业协会专家和第三方培训讲师现场指导;通过开展“明星服务柜员”“百佳服务柜员”评比、营销服务风采展示大赛、“双十佳”网点创建等活动,展现了全市农商银行(农信社)服务提升成效,提振了员工的士气,营造了“凡先必争、凡优必创”的浓厚氛围。

内外兼修,重塑农商形象。全市农商银行(农信社)始终坚持以党建为引领、以文化为内核,依托书法之乡、“金燕文化”、智能科技等优势资源,打造了郸城联社营业部“书香银行”、周口农商银行

经济开发区支行“5G智慧银行”等一批极具特色的旗舰型网点;近期开展的“双十佳网点”创建活动,在全辖范围内发掘出一批文明规范服务标杆网点作为“星级网点”创建培育对象,以点带面推动全市农商银行(农信社)文明规范服务水平和网点形象大提升,实现高质量发展新突破;逐步投用10辆集金融知识宣传、业务办理为一体的移动银行宣传车,把普惠金融服务触角延伸至偏远农村地区,进一步扩大金融服务覆盖面,切实解决当地群众金融服务需求难题。

今后,周口市农商银行(农信社)将以“四个提升”“五大工程”为抓手,进一步深化行业文明规范服务管理品牌建设,提高营业网点的服务能力和水平,持续为全市群众提供优质、高效、安全、便捷的金融服务,助力周口地方经济发展。



郸城联社结合书法之乡文化底蕴,打造“墨客人文”主题营业网点,通过中国银行业文明规范服务“千佳示范单位”验收考评。

薛冰川 摄



中银协四星级网点、全省农信社首批智慧旗舰网点——商水农商银行阳城支行坚持科技赋能、服务先行,打造有温度的智慧银行,服务城乡百姓。

苑杨杨 摄

郸城联社

以优质文明服务满足客户需求

本报讯 (记者 张艳丽 通讯员 薛冰川) 近年来,郸城联社大力开展金融服务提升活动,以优质文明服务,满足客户需求,推动业务发展。目前,该联社辖内拥有五星级和三星级网点各1个,通过中国银行业文明规范服务“千佳示范单位”验收考评,存款余额达163.54亿元,贷款余额达66.3亿元。

强化领导,健全服务机制。该联社高度重视优质服务工作,成立优质服务工作领导小组,制定《优质文明服务行为规范》《优质文明服务处罚办法》等,确保优质服务提升活动有序开展。

优化环境,细化服务措施。该联社注重“人文关怀”,为各营业网点统一购置了复点机、自助查询机、自助叫号机、特色填单台等服务机具,专

门增设哑语窗口、残疾人无障碍通道,服务特殊客户群体;配备饮水机、雨伞、手机充电站、医药箱等便民服务设施,全方位满足客户需求。

勇于创新,提供优质服务。该联社以“党建+金融”为抓手,开展持久化、亲民化、常态化走访营销服务;积极搭建大数据信贷平台,客户线上即可申请贷款;采取实地走访宣传、加入社区微信群宣传等方式,精准定位,获取有金融需求的人员、项目和产业信息,为其提供所需金融服务。

狠抓落实,提升服务质量。该联社不定期组织员工开展岗位练兵,每季度开展业务、账务展评;积极运用微信公众号搭建“金燕惠·生活”商户联盟平台,联合超市、火锅店、影楼、建材门市部等商户开展活动,以客户带客户,拓展服务层次和深度。

重体验。该行立足本土环境,逐步发掘网点特色,开展多样化主题特色服务,在生铁家支行、景苑名城分理处、盛世佳苑分理处打造“银企交流财富中心”“智慧网点”等多种形式的主题特色银行网点,融合金融服务与生活服务体验,将服务与业务发展紧密结合,以服务拓展交流渠道、促进业务发展。

鹿邑农商银行

提升服务品质 促进业务发展

本报讯 (记者 张艳丽 通讯员 刘华清) 今年以来,鹿邑农商银行坚持“用心服务、成就客户”的理念,通过各种途径逐步提高网点服务供给能力,以服务提升客户满意度,促进各项业务持续健康发展。

重舒适。该行以改善网点布局、完善网点建设为手段,持续打造舒适度高、布置温馨的服务环境,以便客户在该行的每个网点、每个窗口都能享受到最舒适的服务。为满足特殊客户群体的需求,该行在各个网点铺设无障碍通道,设置无障碍停车位,网点内部设置爱心座椅和便民服务台,舒适的网点环境增加了客户的认同感。

重宣传。该行通过常态化走访,积极开展普惠金融宣传活动,并组织文化惠民进社区、进乡村等宣传活动,加强与客户的沟通,增进与客户之间的情感交流,全面提升服务品质。

重体验。该行立足本土环境,逐步发掘网点特色,开展多样化主题特色服务,在生铁家支行、景苑名城分理处、盛世佳苑分理处打造“银企交流财富中心”“智慧网点”等多种形式的主题特色银行网点,融合金融服务与生活服务体验,将服务与业务发展紧密结合,以服务拓展交流渠道、促进业务发展。

重效率。该行多措并举强化厅堂服务,以大堂经理引流分流、岗位内外联动、柜面支撑厅堂、晨会互助互检等方式,逐步增强员工的服务意识,发挥联动优势,实现厅堂一体化服务,以灵活、主动、快捷的手段,为客户提供全方位的金融服务,提升业务办理效率。

重宣传。该行通过常态化走访,积极开展普惠金融宣传活动,并组织文化惠民进社区、进乡村等宣传活动,加强与客户的沟通,增进与客户之间的情感交流,全面提升服务品质。

重体验。该行立足本土环境,逐步发掘网点特色,开展多样化主题特色服务,在生铁家支行、景苑名城分理处打造“银企交流财富中心”“智慧网点”等多种形式的主题特色银行网点,融合金融服务与生活服务体验,将服务与业务发展紧密结合,以服务拓展交流渠道、促进业务发展。

重宣传。该行通过常态化走访,积极开展普惠金融宣传活动,并组织文化惠民进社区、进乡村等宣传活动,加强