

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 姜庆波 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家市县级行社“各自为战”的局面。各市县行社成立了由“一把手”负总责、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学习、大讨论；组织各市县行社主管领导、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）文明规范服务水平提升，实现高质量发展新突破；逐步投入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。

周口农商银行

服务提升擦亮企业品牌

本报讯（记者 张艳丽 通讯员 汪倩）近年来，周口农商银行按照服务、营销、管理、素质“四个提升”的工作要求，牢固树立“以客户为中心”的服务理念，从客户关心的难点、堵点抓起，从日常经营的小事、细节着眼，内强管理、外树形象，有力推动服务质量提升。

强化员工管理，塑造一流团队。该行坚持员工成长成才与业务经营稳健发展同步推进，在大力推行集中业务培训、线上考核测试、业务技能比武的基础上，以职业资格证书奖励、职称与工资挂钩、学历奖金等方式，鼓励员工自我提升；强化企业文化引领作用，健全群团工会组织，优化机关“五小建设”，积极举办健步走、读书会、演讲比赛、歌咏比赛等活动，为员工搭建成长展示平台，增强团队的凝聚力和号召力。

坚持星级标准，打造一流平台。该

行按照高效、便捷的建设理念，着力优化网点功能分区，积极搭建爱心驿站，健全便民服务设施、更新自助金融机具，成功打造“5G 智慧银行”1家、中银协四星级营业网点1家；加大优质文明规范服务监测力度，细化晨会、周例会流程与内容，通过月通报、季评比，细化文明规范服务执行标准，着力打造优质、专业、周到的金融服务。

拓宽服务渠道，创造一流品牌。该行依托“党建+金融”金桥工程，强化与基层党支部的对接，全面了解客户金融服务需求，加强普惠金融服务站建设，常态化开展上门服务；加快电子银行建设步伐，主动与公交公司、医院、学校对接，开展场景应用，开通“校园一卡通”“代缴燃气费”“刷脸取款”等功能业务，有效拓宽了服务渠道，创造了一流的服务品牌。

太康农商银行

创新服务方式 提升服务水平

本报讯（记者 张艳丽 通讯员 孙靖亚）自新一届党委班子成立以来，太康农商银行强化党建引领，创新服务方式，使服务城乡、服务“三农”、服务实体经济的能力进一步提高。

创建“党建+金融”服务联盟。该行加强与政府部门沟通对接，找准金融需求与实体经济发展的结合点与切入点，全面助力乡村振兴。开展普惠“双百”大走访活动，确保有普惠金融需求的农户、商户、小微企业、贫困户走访覆盖面和辖内机关、企事业单位走访覆盖面达到100%。解决农民贷款“难、慢、贵”问题，优先扶持村级集体经济、党员创业、经济薄弱村“消薄”及脱贫致富项目。

提供全方位金融服务。该行以“党建+金融”服务联盟为载体，以存款“一二五”工程为指导，以“大数据+科技”为支撑，以线上贷款产品“周到贷”为抓手，迈开腿做营销、走出去做服务；出台“金融助理”制度，每位员工分包两个行政村，进村入户探寻客户需求，进一步拓展服务的深度和广度。

全力推进精品网点创建。该行党委积极推动“星级网点”“百佳网点”“双十佳网点”创建工作，结合网点建设、服务表现、员工素质、业务开展等方面不断优化文明服务。引导员工把为客户提供高品质服务贯穿于工作的全过程，坚持以微笑服务、细心服务、文明服务树形象、促经营。

项城农商银行

多举措提升服务水平

本报讯（记者 张艳丽 通讯员 张志华）今年以来，项城农商银行多措并举，积极寻求发展新路径，通过做好“三提升”，进一步改善金融服务质量与水平，助力业务经营新发展。

强化员工培训，增强服务意识。该行组织员工进行业务技能学习和技能比武，并以“双十佳网点”创建和“文明服务我出彩 群众满意在窗口”等活动为载体，广泛开展优质文明服务评比，规范柜面服务流程，增强员工的服务意识，提升全行整体柜面服务质量。

完善金融服务，提升客户体验。该行积极与人社部门对接，首批在辖内布放4台社保卡制卡、补卡一体机，并

开通18个“银行社保一体化”窗口，服务范围覆盖项城市所有乡镇，居民在家门口就能办理社保卡补换卡等业务，提升了客户体验，为进一步提升金融服务水平提供了有力保障。

拓宽支付渠道，提升业务效率。该行全力拓展以移动支付金融产品为引领的电子银行业务，通过加大与医院、商超等单位的沟通与合作力度，先后上线了银医通、银铁通、商超MIS系统等项目，将传统的支付场景扩展到微信、支付宝、银联等渠道。截至目前，该行已发展合作商超MIS项目4户，全年累计交易40多万笔，交易金额约2000万元。

淮阳联社

提升金融服务水平 推动业务全面发展

本报讯（记者 张艳丽 通讯员 鲁一鸣）长期以来，淮阳联社以党建为引领，以提升服务质量为抓手，围绕各项重点工作，全心全意做好金融服务工作，扎实推动各项业务高质量发展。

创新金融产品，扩大服务范围。该联社通过市场调研进行探索实践，推出线上贷款产品“周到贷”，该产品具有纯信用、无抵押、免担保、利率低等特点，客户通过手机银行即可申请，信贷资金快速到账，最高可贷30万元，足不出户即可办理贷款。截至11月底，全辖网点“周到贷”注册用户共计

44529户，授信金额达9.77亿元。

推广普惠金融，满足客户需求。为让广大群众享受到快捷便利的金融服务，该联社积极对接政府数据资源，优化信贷系统，综合分析客户医保、社保、住房公积金、教育等方面的信息，让客户在办理贷款业务时实现“自动申请、自动评估、自动授信、自助发放”。

加强员工培训，提升服务质效。该联社定期开展业务培训，坚持晨会学习制度，不断更新员工的业务知识，使一线员工迅速掌握新业务，更好地为广大客户提供方便快捷准确的服務。



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

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、亲情化、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、账务考评；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。

西华联社

全面发力打造农信服务金招牌

本报讯（记者 张艳丽 通讯员 赵亚威）今年以来，西华联社积极做好服务水平提升和“星级网点”创建工作，持续开展文明服务和柜面礼仪培训，有力提升了员工的文明服务水平和金融服务能力，为各项业务全面发展提供了有力保障。

强化培训，努力打造“服务能力最强银行”。西华联社将文明礼仪培训和规范服务纳入年度重点工作进行考核，并制订工作计划，每月定时开办服务礼仪培训班，全面增强员工的服务意识，改进服务方式，创新服务技巧，落实服务举措，进一步提高员工的服务能力，提升客户的满意度。

美化环境，努力打造“服务环境最美银行”。近年来，西华联社持续加大网点整修力度，增加科技和资金投入，稳步推进网点达标升级和便民设施升级换代；加大智能设备投放力度，对照

“星级网点”考评标准，完善机具布置，确保网点硬件设施全面达标，提升客户体验。

优化流程，努力打造“服务效率最高银行”。西华联社不断加大柜面服务考核力度，奖优罚劣，大幅提升授权业务通过效率；配备专职大堂经理做好客户引导分流工作，进一步提高服务效率；加大电子银行产品宣传推广和线上产品创新升级力度，引导客户通过线上渠道办理相关业务，提速增效。

细化内涵，努力打造“服务品牌最响银行”。西华联社进一步细化服务措施，将优质服务落实到业务发展各项具体工作当中；践行普惠金融，扩大服务范围，增设绿色窗口，对行动不便的客户开展上门服务；建设文明窗口，评选服务之星，着力打造服务有特色、有温度的标杆银行。



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

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站，舒适的网点环境增加了客户的认同感。

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、景观名城分理

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。

扶沟农商银行

树牢“三个理念”让优质文明服务落地生根

本报讯（记者 张艳丽 通讯员 焦洋 王团结）今年以来，扶沟农商银行始终坚持以客户为中心，高度重视优质文明服务工作，树牢考核、服务、学习“三个理念”，将服务提升与业务发展紧密结合，为各项业务发展提供了强有力的基础保障。

树牢考核理念，营造浓厚氛围。该行制订下发了《河南扶沟农村商业银行股份有限公司优质文明服务考核方案》，通过定期开展暗访、召开服务提升工作推进会、邀请外部讲师进行专题辅导等形式，强化督导考核；按月开展先进服务网点和服务明星评选表彰活动，利用内部简报、网络媒体等多种渠道，对先进服务单位、先进个人事迹进行宣传报道。

树牢服务理念，提升服务质效。该行将厅堂服务细节作为日常管理的

重中之重，合理规划网点空间布局，联合县总工会在非业务区域设立“爱心驿站”，为环卫工人、快递员、交警、出租车司机及其他户外作业人员提供休息座椅、饮水设施、手机充电器、便民雨伞、应急医药箱等惠民服务设施，并安排网点工作人员为他们进行金融知识讲解，增强他们的金融消保意识。

树牢学习理念，强化产品营销。该行定期以产品学习、主题培训、情景演练等方式，提高大堂经理、客户经理和综合柜员的厅堂营销能力；结合客户实际情况与金融需求，通过一句话营销，积极向客户推介合适的金融产品，并鼓励大家互相学习、分享产品营销心得，做好产品服务跟进，实现服务渠道拓展与潜力客户挖掘的双赢，以全方位的专业服务赢得客户的信赖。



沈丘农商银行以服务环境、服务形象、服务提升和客户维护为发力点，全面提升厅堂服务质效。张帆 摄