

政治性做引领 人民性为动力 长期性是目标

工行焦作分行 践行为民服务理念 提升金融服务质效

本报记者 孙阁河

2023年春节前夕,一名聋哑客户到工行孟州河雍大街支行网点大厅办理业务,值班经理热情给予接待,通过半个小时无声的纸上交流,终于顺利办完相关业务。这名客户感动的无以言表,端正正地纸上写下四个大字:“谢谢你们!”

不仅仅是网点,在过去的一年中,工行焦作分行金融服务备受好评的事迹还发生在支持地方重点项目的现场、发生在普惠金融业务办理的乡村、发生在“走万企、提信心、优服务”的活动中。工行焦作环城东路支行通过提供专属融资方案、“一站式”金融服务,成功为我市一清洁能源企业发放流动资金贷款5000万元,获企业称赞。夏收忙,工行修武支行通过普惠金融产品“种植e贷”,让当地农户贷款更便利更快捷,获一致好评。在“行长进万企”“走万企、提信心、优服务”等活动中,工行焦作分行党委书记、行长徐春柯率先垂范,带领相关部门负责人,问需于企、问计于企、让利于企,一时间,企业车间、田间地头、商场社区都留下该分行为民提供金融服务的画面。

2023年,在市委、市政府的正确领导下,在上级行的全力支持下,工行焦作分行牢牢把握国有大行的定位,全面贯彻落实党的二十大精神,深入践行金融工作的政治性、人民性,不断推动落实金融服务长期性、系统性工程,坚守“人民金融”底色,以客户满意为宗旨,以服务地方为己任,将自身金融服务提质增效的步伐走得又稳又快。



工行焦作分行办公大楼。



工行焦作解放路支行面对大雪天气快速行动,扫雪除冰,保障客户通行安全,以真诚温暖的服务彰显工行温度。



工行焦作民主南路支行走进社区开展防范非法集资宣传,提醒群众远离各类非法集资,避免财产受到损失。



工行焦作分行离退休党支部到温县习李庄村,为村民义务写春联、写福字、送祝福。



工行焦作分行团委开展青年员工拓展训练活动,充分展示了青年员工勇毅前行、团结奋斗的精神风貌,为焦作分行转型发展贡献青春力量。

不忘金融服务为民初心

2023年2月,《焦作日报》以大篇幅刊发了《用服务初心换人民称心——工行焦作分行努力打造“人民满意银行”走笔》的稿件,文中热情洋溢地对该分行下一阶段工作进行了展望。为了将这种展望变为现实,一年来,作为金融行业的主力军,工行焦作分行始终不忘金融服务为民的初心,牢记提供卓越服务的使命,将文化建设和机制建设一体推进,加强政治宣导,深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,让“客户至上”成为共识。同时,加强榜样引领,发挥基层党组织的战斗堡垒作用和党员先锋模范作用,选树一批匠心耕耘的服务榜样,挖掘一批党建促服务的生动案例,激发干事创业、担当作为的精气神。

去年6月,该分行党委经过审慎考虑,决定以党建为引领,在全行开展青年先锋营销活动,主要目的是通过激发青年人的冲劲和热情,冲破传统理念及思维方式的束缚,从而推动全行理念更新和作风转变并锻炼队伍、提高能力、储备人才。一石激起千层浪,一时间,在热浪滚滚的田间地头、在高温蒸煮的车间一线、在假日傍晚的社区小巷,到处都有工行青年员工宣传服务的身影。孟州支行的张琨、张皓城、钱坤,武陟支行的张梦梦,温县支行的职亚娟,博爱支行的郝笑凡,解放路支行的赵臣,马村支行的邢霄龙,焦作分行的张育、申梦灿、崔蕊……一个个青年先锋“营销之星”如雨后春笋出现在人们面前。现在,该分行青年员工尤其是党员青年,已经成为持续推动提升服务质效的中坚力量。

紧跟客户需求提升技能

张女士在市区开了一家饭店,需要经常到附近的工行网点办理存取款、兑换残币等业务。恰逢营业旺季,正在为每次办理业务排队耽误时间苦恼时,网点工作人员告知,可以进行网上预约,随到随办,于是赶紧试着操作了一下,果然方便快捷,令她喜出望外。而这只是工行焦作分行金融服务提质增效活动中,紧跟客户需求提升服务的一个小小缩影。

为紧跟客户提供高质量金融服务,该分行秉持从客户角度出发的服务理念,顺应时代发展,处处从客户需求着眼,建立新业务、新产品、新流程学习培训制度,有计划、有重点组织网点员工学习业务知识,熟悉产品特点,掌握操作要点,练就过硬本领,减少或杜绝因业务不熟、知识不全、操作失误引发的客户投诉,促进服务和业务的融合并进。

为积极打造“人民群众满意银行”,该分行开展了服

务体验官网点服务体验活动。体验活动由12家支行推选青年员工以服务体验官身份,对辖内近30家工行网点开展沉浸式客户服务体验,主要针对网点厅堂分流、人员补位、环境设施、柜面服务等方面,立足客户视角,深入挖掘各网点服务工作亮点与不足,并通过相互交流,实现共享共进。活动开展以来,辖内网点的服务面貌为之一新。一位服务体验官感慨地说:“换个角度,竟然发现自己的日常服务还有这么多需要改进的地方。”

围绕效能强化岗位联动

提升运营服务效能是金融服务的根本。该分行要求全员树立服务大局意识,各支行、各条线全面加强前中后台服务联动,提高配合默契度,衔接做好客户服务全流程。支行网点根据人员实际情况和周边客户特点、客流规律,善用服务策略,设立弹性窗口、绿色窗口,减少客户等候时长,以问题解决诠释金融利民,以提升效能增强服务体验。

一年来,为加快推动网点一体化经营,夯实网点基础服务管理,该分行以网点环境治理为突破口,以客服经理关爱活动和“服务初心,客户称心”服务活动为切入点,持续加大对网点服务提升的帮扶力度。为强化现金运营管理,该分行全力抓好日常现金运营业务安全,关注金库账实核对、岗位分离、现金调运、实物交接、ATM管理等环节,并加大对营业网点现金实物、账务核算的监测检查力度,确保现金操作制度真正落地。最终,该分行再次被省分行评为A级金库。为提升网点业务集中处理效能,该分行对客服经理进行合规培训,严格按照操作指引认真审核凭证资料的真实性、完整性、合规性,并加强业务管理和现场管理人员履职管理,提升授权业务质效,缩短业务办理时间,提升客户满意度。

引导金融消费义不容辞

为切实维护消费者合法权益,提升社会公众金融素养,倡导理性消费观念,培育良好金融消费生态环境,工行焦作分行始终把实现好、维护好、发展好金融消费者的合法权益作为出发点、落脚点,并积极响应贯彻落实监管机构要求,通过线上线下、集中日常等多种形式,深入开展金融知识普及宣传,提升广大消费者金融服务的幸福感、获得感。

为进一步增强公众防范假币意识,提高假币识别能力,维护社会经济稳定,该分行组织开展了内容丰富、形式多样的反假币宣传活动。各网点通过LED电子显示屏、客户等候区电视等循环播放有关人民币的宣传标语,在网点设置普惠金融公众教育专区摆放人民币宣传折页,并以网点“微沙龙”的形式,向客户讲解人民币知识,充分营造良好的人民币知识宣传氛围。同时,组织员工成立反假币宣传队开展外拓宣传,深入到商户和校园周边,向群众讲解假币识别技巧、假币犯罪典型案例等,重点针对个体经营者、老年人、学生等群体,普及人民币防伪特征和辨别假币的方法,并进行现场答疑。

2023年9月,该分行响应监管部门号召,开展了“汇聚金融力量 共创美好生活”为主题的金融知识宣传教育月活动,各级机构聚焦农村居民、新市民、“一老一小”等重点群体个性化、多元化金融知识需求,发挥遍布城乡的渠道优势及员工专业特长,紧扣宣传主题,“进农村”“进社区”“进校园”“进企业”“进商圈”全方位、多层次、广覆盖,深入开展金融消费者权益保护教育宣传,得到社会各界一致好评。该分行党委书记、行长徐春柯陪同国家金融监督管理总局焦作监管分局副局长张士兵,于集中宣传日当天,深入活动现场,对活动进行具体指导。

旧朝岁月随风逝,新载希望翘首来。新年伊始,徐春柯号召全行员工,以建设“人民满意银行”为目标,充分履行国有大行责任担当,紧紧围绕市委十二届五次全会暨市委经济工作会议确立的工作目标,以服务为先导,着力构建大服务格局,踔厉奋发、锐意进取,开拓创新、真抓实干,为加快打造中国式现代化建设河南实践先行区、奋力谱写新时代新征程中原更加出彩焦作新篇章贡献工行力量。



工行焦作分行积极响应监管机构关于“金融消费者权益保护教育宣传月”活动的工作要求,开展金融知识宣传教育活动,提升消费者金融服务获得感。



工行焦作分行举办“昂首阔步迎新年 凝心聚力创佳绩”元旦健步走竞赛。



工行焦作分行走进乡村帮助村民了解金融知识,增强反诈意识。



工行焦作修武支行举行消防知识培训及火场逃生应急演练,增强员工消防安全意识,牢固树立“安全第一、预防为主”的理念。



工行焦作分行为更好服务“三夏”农业生产,在粮食收割、收购的黄金时期,了解农户资金需求,做好配套金融服务。