



农行菏泽开发区支行 召开“千佳网点”创建推进会

本报讯(通讯员 李振君 王运霞 徐淑慧)近日,农行菏泽开发区支行召开文明规范服务“千佳网点”创建工作推进会。农行菏泽分行副行长段中锋、运营管理部总经理孔繁勇参加会议。

会上,段中锋副行长强调了“千佳网点”创建工作的重要性,要求提高站位,根据银行业协会“千佳网点”创建标准,从网点环境、人员服务规范、档案管理和服务文化等核心模块进行规范提高,切实提升服务水平和公众形象,并鼓励大家增强信心,鼓足干劲,在标准中找亮点,在文化中找特点,努力打造有温度、有文化的“千佳网点”。

农行开发区支行行长张景福强调,要依据2020年银行业文明规范服务千佳单位达标评估的相关要求,有针对性地调



整营业室分区布局,增配设备设施,完善服务功能,合理增配5G模块,践行“客户至上、始终如一”的服务理念,打造智能体

验场景,全面提升创建竞争力。营业部主要负责人代表支行参与创建员工表态,以本次创建活动为契机,全力以赴

优化服务流程,打造精品网点,提升软、硬件功能,以全新的面貌向社会提供更加优质高效的服务。

搭建互动平台,增进团队凝聚力 中国银行菏泽分行开展“亲近自然,户外团建”活动

本报讯(通讯员 白艳丽)6月7日上午,中国银行菏泽分行举办“亲近自然户外团建”活动,员工及家属共计30余人参加。

当日,到达活动场地后,大家积极参与趣味游戏,既放松了心情,增进了感情,集体荣誉感和团队凝聚力也进一步提升。集体野餐更是将活动推向高潮,大家尽情享受周末闲



农行牡丹北路支行 心系老年客户,热心上门服务

本报讯(通讯员 李振君 徐淑慧)近日,农行牡丹北路支行两名行长为老年客户服务的故事,在全行上下及客户中传为佳话。

前几日,客户李玉珍专门来到农行菏泽牡丹北路支行,对几天前上门服务的农行菏泽牡丹北路支行行长刘宝军、副行长张西峰表示谢意。

5月29日下午,农行菏泽牡丹北路支行行长刘宝军在大

堂值班时,接待了神色紧张的李玉珍,从李玉珍口中得知其老伴许宗礼因脑干萎缩引起偏瘫,语言能力丧失,行动极其不便。这些年,老两口在政府救助下一直居住在廉租房内,因长期看病生活非常拮据,急需用农行卡里政府发放的补助金,但因密码锁定无法支取。李玉珍去了几家网点都未能解决问题。刘宝军当即表示,坚决不让李玉珍再跑一趟。在与

副行长张西峰商量后,两人利用周六休息时间为客户提供上门服务。

老两口所住小区周边正在拆迁、修路,刘宝军、张西峰顶着炎炎烈日来到李玉珍家,上门服务完成后,许宗礼感动得满含热泪,写下“谢谢银行同志”几个大字。第二天一早,牡丹北路支行的工作人员便为李玉珍办理了许宗礼救助金的支取业务。当日恰

逢农行菏泽开发区支行行长张景福到牡丹北路支行指导工作,李玉珍激动地握住张景福的手,表示对农行的服务非常满意。

服务是农行永恒的话题,农行牡丹北路支行的员工用自己的真诚服务诠释了客户至上的理念,践行了以客户为中心的服务承诺,用行动与付出赢得了客户的支持与喝彩。

**全面营造文明城市
共建共享良好氛围**
农行牡丹支行开展《菏泽市文明行为促进条例》学习活动

本报讯(通讯员 李冰)为进一步规范和促进员工文明行为,5月26日,农行牡丹支行组织开展《菏泽市文明行为促进条例》学习活动。

此次活动以部室和网点为单位,通过晨会、周例会等形式组织员工进行集中学习,对《条例》中的制度和要求进行详细解读,并要求全行员工进一步提升文明意识,自觉遵守《条例》、践行《条例》,全面营造文明城市共建共享的良好氛围。

**提供优质高效服务
树立良好窗口形象**
浦发银行菏泽分行组织开展运营员工“录像回放找得失”活动

本报讯(通讯员 付延辉)近日,浦发银行菏泽分行组织开展运营员工“录像回放找得失”活动,运营管理部组织网点运营员工下班后轮流到监控室观看自身的业务监控录像,查找6S管理执行方面、服务“七步曲”和“四个一”执行方面、业务合规操作执行方面存在的问题。通过查看监控,查找薄弱环节,总结经验教训,杜绝屡查屡犯问题发生。

针对员工录像回放发现的问题,利用晨会时间组织进行服务七步曲的演练,通过柜员模拟办理业务的真实环节与流程让大家对柜员服务进行点评,及时指正不规范行为。同时,加强业务操作流程学习,使每个柜员熟练掌握办理业务的流程,杜绝问题和差错发生,防范操作风险。

通过开展此项活动,使该行柜员意识到自身平时工作中的不足之处,能够有针对性进行改进,为客户提供更优质高效的服务,树立热忱服务的良好窗口形象,进一步促进了网点效能的提升。