

# 工行菏泽分行: 加强服务管理,优化客户体验

本报讯(通讯员 牛殿军)工行菏泽分行始终坚持以客户为中心,加强服务管理,完善考核激励机制,优化客户体验。根据省行《客户体验指数评价规则》,结合全行服务工作实际,调整完善考核办法,加强客户平均等候时间、客户超时占比、客户满意度等考核管理,按月统计,按季度兑现,奖优罚劣,激励全行服务工作开展。

该行明确网点人员责任分工,充分发挥客服经理厅堂管理作用。从客户踏入营业网点开始,大堂经理就做到开始识别客户、分流客户。分流中,督促大堂经理严格做到能自助完成的业务,坚决不流向柜台,避免出现先取号后营销、咨询等现象。

展现网点到店客户良好体验,该行充分利用《网点服务质量监测与排队管理系统》数值,纵横比,前后比,从中发现网点服务弱点和难点,及时

发布温馨提示,提醒网点在特殊时期和时段,以及关键点位做好客户识别分流等工作,再分流等流程服务,有效压降客户等候时间,提升客户体验质量。此外,在分析服务质量监测数据的同时,还对相同节点的《客户之声》系统工单进行分析,查找服务漏洞,补足服务短板。

网点严格落实各自助设备定期检查制度,做好各类设备故障、系统运行问题的管理工作,发生故障及时处理,网点不能处理时,及时与上级行和维护商联系维修,及时排除故障,做好排查报告工作,确保系统运行正常。通过展示业务自助在“不必排队等候、不受营业时间限制、抢购紧俏和专项理财产品”等方便快捷的优势和费用打折的优惠,让客户想用、会用、放心用、乐意使用自助设备,逐渐改变客户柜面办理业务的传统习惯,

实现业务分流。

该行运营主任随时手持PAD,对于系统里的业务及时进行现场核对授权,运营主任注意授权PAD排队等候里的排队人数和实际在网点的客户数,若有空号,让柜员及时叫出,将空号消灭。同时提高柜员业务技能和业务熟练程度,减少因为业务不熟悉或注意力不集中犯错误而导致的业务办理时间过长。

目前,该行所有网点已经开通了“工行服务”小程序——网点预约排队功能,下一步将根据总行《关于做好云网点服务全行投产的通知》要求,大力组织云网点对客宣传工作。

为了有效防范和阻断疫情给网点带来的不利影响,该行要求各支行认真执行上级行相关指示精神和疫情防范工作提示,把疫情防范工作常态化和制度化,确保网点健康有序运行。

## 工行菏泽高新支行 开展“断卡”行动维护金融秩序

本报讯(通讯员 付腾)近日,针对电信诈骗案件持续多发态势,为切实维护社会治安稳定和人民群众合法权益,根据中国人民银行、公安部下发的“断卡”行动的相关文件要求,工行菏泽高新支行在前期行动成果的基础上,继续坚持开展以打击开办贩卖“两卡”违法犯罪为主要内容的“断卡”活动,对内自省自律,高度关注办卡用卡风险。对外加强宣传,进一步提升公众金融安全意识,着力维护金融稳定大局。

该行充分利用晨会、例会,对员工进行培训,将最新文件精神传达到每位员工,要求员工加强风险防范意识,加强对客户的身份识别,在面对客户要求办卡、开通网银时,了解、判断客户实际需求,详细询问客户实际居住地位置,工作内容与情况等信息。加大对结伴开卡、异地人员、务工人员、学生、老年人等的关注力度,强化对客户身份背景和开户用途的核实。

该行员工积极通过个人微信朋友圈转发“断卡”行动宣传内容,扩大宣传面,提升宣传效果。利用下班时间以及周末休息时间,员工走进社区,走进街道,发放“断卡”行动宣传折页,向重点人群宣讲银行卡出租、出借、出售的危害。同时,积极发动员工自发制作宣传短视频,在微信、微博、抖音等主流平台进行宣传,提升公众安全意识。

# 缅怀革命先烈 牢记初心使命 中行菏泽分行交易银行部与人行外汇管理科党支部 开展主题党日活动

本报讯(通讯员 苏传琴 高玲)6月29日,中国银行菏泽分行交易银行部党支部联合人民银行菏泽中心支行外汇管理科党支部赴“鲁西南烈士陵园”和“鲁西银行印钞所旧址”开展主题党日活动。中行菏泽分行副行长董晓光、交易银行部党支部书记苏传琴、人行外汇管理科党支部书记智勇及相关党员参加。

鲁西南烈士陵园位于曹县,是1943年鲁西南专署为纪念在王厂战斗中为国捐躯的烈士兴建,2015年被国务院公布为国家级抗战纪念设施遗址和国家级烈士纪念设施,也是省爱国主义教育基地和国防教育基地。全体党员在鲁西南革命英雄纪念碑前鞠躬默哀,重温入党誓词,更加坚定理想信念,不忘初心、牢记使命。

在讲解员的介绍下,全体党员同志认真学习参观了鲁西南烈士陵园,了解王厂



战役作战情况及冀鲁豫军区第五军分区司令员朱程烈士英勇抗日的战斗故事。沿着革命先辈的足迹,重温波澜壮阔的革命斗争历史,详尽的历史资料和斑驳的历史文物,带领党员们走进了一段战火纷飞、浴血奋战的革命岁月。

此次主题党日活动,重温

革命历史,缅怀革命先烈,牢记初心使命,全体党员意识到幸福生活来之不易,更深知所担负的时代责任,今后要以革命先烈为榜样,不断提高党性修养,以满腔的工作热情和坚定的信念,秉承金融报国宗旨,努力服务涉外企业,做好汇率风险中性宣传。

## 建行成武支行: 做老年人身边的“贴心银行”

本报讯(通讯员 邓凯文)建行成武支行认真践行以客户为中心的服务理念,对老年人、重病患者、残疾人等特殊群体,主动提供人性化、有温度的金融服务,对有特殊需求的及时提供上门服务,杜绝各种形式的拒收现金行为。

近日,该分理处迎来一名神色匆忙的中年客户,经与客户沟通,工作人员了解到该客户家中老人急需用钱但账户密码因老人年事已高无法记起,老人身体行动不便无法到网点现场办理。了解到这一情况后,该支行网点主任第一时间组织人员到客户家中,顺利为客户办理了该笔业务,为客户解了燃眉之急。

建行成武支行将持续发挥金融力量,为更多生活困难人群提供帮助。将尊老、爱老、敬老的优良传统继续传承下去,致力于打造有温度、高效率、更贴心的百姓银行。