牡丹晚报

2021年1月27日
星期三

责任编辑:婉华
美术编辑:郦华
电话:5969581
E-mail:zehmdwb@sina.com

菏泽金融

主办:牡丹晚报 菏泽市银行业协会

牡丹晚报 菏泽创富
菏泽市银行业协会 菏泽金融

工行菏泽分行
坚持“三勤”工作法则 实现服务质效新突破

去年以来,工行菏泽分行秉承“客户之上”之根本,围绕服务质效提升做文章,坚持勤分析、勤调度、勤通报“三勤”工作法则,促进全网点服务质量逐步提高。截至去年11月末,该行客户平均排队等候时间8.6分钟,较去年上半年缩短2.9分钟,客户超时占比6.3%,较上半年压降4.9个百分点,客户满意度得到提升,达到99.28。

该行为有效压降客户排队等候时间,展现网点到店客户良好体验,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,警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,积极倡导网点二次分流、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。

调度的过程本身就是让措施落实的过程,也是解决问题的过程,该行紧紧抓住全行工作重心,在调度和督导过程中不断做到规范化,通过加强调度和督导工作提升支行网点自身执行和践行能力。为加快网点竞争力提升步伐,该行制定了“三二三”工作制度,即每个工作日必须联系两个支行,解决三个服务难点问题,反馈两个基层网点的建议。通过上下互相沟通,服务工作与业务发展更加紧密,调度和督导工作更加规范,达到了服务工作有联系、有记录、有反馈、有提高的良好局面。

该行每日做到一个“勤”字,坚持每个工作日提取监测报表数据,对客户体验指标如客户排队平均等候时间、客户超时占比、客户满意度等进行排序,对客户排队时间超时严重、客户排队数据异常、客户满意度评价率低的支行网点,有针对性地进行点评,让支行分管领导和基层网点一目了然看到差距,促进工作改进。另外,为增强各支行对通报高度重视程度,该行还对通报问题纳入执行力项目考核,督促及时整改,每日随通报下发。

通讯员 李 军

中行成武支行
组织开展“迎新春、亲子游”采摘活动

本报讯(通讯员 **王红星**)为进一步推进“3+2”文化建设,营造浓厚家园文化氛围,1月16日,中行成武支行利用周末时间组织员工开展“迎新春、亲子游”采摘活动,让员工在紧张的工作之余体验田园的乐趣,感受家庭的温馨和欢乐。

在采摘园,大家按捺不住兴奋的心情,一边采摘一边品尝,一路欢声笑语,劳动的快乐、品尝的喜悦尽展脸颊。员工们纷纷表示,大家一同融入自然,感受大自然的神奇,体验了劳动带来的收获与快乐,也使孩子们拓展了眼界,增长了见识。

通过此次活动,不仅让员工和子女一起度过了一个有意义的周末,缓解了员工的日常工作压力,更增进了家庭亲情,加深了同事之间的感情。

农行牡丹支行成功投放贷款6000万元
实现对公业务开门红

本报讯(通讯员 **李冰**)在市行领导统筹指挥,风险管理部、放款中心的大力支持下,1月1日上午,农行牡丹支行为菏泽市立医院成功投放对公贷款6000万元,打响了2021年“春天行动”第一枪。

新年第一天早上,农行牡丹支行行长王鑫亲自协调部置,相关人员迅速到岗,快马加鞭进行审核及放款操作,成功锁定贷款限额,为菏泽市立医院发放短期流动贷款6000万元。

年前,在得知菏泽市立医院重新选择贷款合作机构的讯息后,该行行长王鑫第一时间上门了解客户经营情况和融资需求,制定贷款营销计划,在市区11家同业金融机构激烈竞争中突围而出,实现了农行牡丹支行对公业务开门红。

建行菏泽北城支行
扎实做好反洗钱工作

本报讯(通讯员 **张翎燕**)建行菏泽北城支行认真贯彻监管部门关于“反洗钱”工作的各项要求,结合近期下发的账户排查工作,采取多项措施,不断提升网点自身“反洗钱”工作水平。

该行利用晨会、夕会等时间对反洗钱工作进行部署,开展“反洗钱”工作专题培训,通过案例分析,树立“红线”意识、“底线”意识,增强柜员识别洗钱风险的能力。

该行严格落实柜面每一笔可疑交易,按时完成尽职调查任务,严格落实对公开户尽职调查及后续业务监控;谨慎处理高风险客户等级的评定和调整,避免因为风险等级分类错误对客户造成影响,引发潜在监管处罚和客户投诉。

该行高度重视客户信息安全工作,严格按照规定流程和要求确保客户信息安全;认真落实检查制度,加强柜面自我监督检查,防范柜面操作风险。

浦发银行菏泽分行
开展“断卡”行动,打击电信网络违法犯罪

本报讯(通讯员 **李晓时**)根据山东省打击治理电信网络新型违法犯罪工作厅际联席会议办公室的要求,浦发银行菏泽分行积极开展针对利用银行账户实施电信网络新型违法犯罪的排查活动。

该行领导对此次排查活动非常重视,作为近期重点工作项目,组建了工作专班,专项布置排查方案,要求针对重点可疑账户,通过调阅开户资料、调取交易记录、电话回访、上门实地核实等多重手段进行排查监测,确保活动无遗漏无死角。

通过此次“断卡“行动,该行有针对性地完善本银行可疑账户和交易监测模型,切实提升账户风险监测和识别水平。行动实施以来,该行逐户排查可疑个人账户4000余户,单位账户200余户,并认真分析账户交易动态,及时采取措施加以控制,为堵截犯罪贡献力量。

中国工商银行股份有限公司菏泽分行

中国银行 BANK OF CHINA

中国邮政储蓄银行 POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA
中国邮政储蓄银行菏泽市分行

菏泽市银行业百行进万企

金融消费维权热线
13001790136