

# 睢宁农商银行：奏响柜面“四部曲” 擦亮服务“新底色”

为切实提升柜面服务质效,改善客户金融服务体验,树立良好的品牌形象。今年以来,睢宁农商银行以服务标杆打造、业务技能培训、晨夕会管理、厅堂拓客获客为抓手,奏响柜面运营“四部曲”,擦亮柜面服务“新底色”,推动网点运营管理提质增效。

下好网点标杆打造“先手棋”。该行成立标杆创建工作领导组,明确标杆打造的组织领导、主要内容、奖惩考核等,构建单位主抓,外包督查,相互协调的工作格局。规范网点服务流程,建立明细台账,固化服务标准。按照“优化环境、统一规划、网点靓化、合理布局”思路,对营

业网点的标识标牌、环境卫生、功能区域进行规范管理,为各网点配置花卉和绿植,做到环境优美、规范统一。强化对营业网点标杆打造的督导考核,深刻剖析原因,找准工作方向,促进柜面服务质效持续向好发展。

提振员工干事创业“精气神”。该行强化晨夕会管理,坚持“早计划、午落实、晚复盘”工作原则,充分发挥晨夕会在工作安排、传达学习、总结复盘、日清化管理等方面的作用;通过监控云端、随机走访等方式,对各网点晨夕会进行跟进督导。组建服务文化交流群,按月组织晨夕会评比,分享先进经验,共同解决问题,搭建学习

交流、比学赶超的平台。通过在晨会进一步提升服务意识、业务技能和团队凝聚力,促进干部员工精神面貌焕然一新,为各项业务发展注入活力。

打出人员素质提升“致胜招”。该行坚持以人为本,通过岗位练兵、专题培训、情景演练等形式,打造业务全面、素质过硬、技能娴熟的高素质柜面服务队伍,以考促学、以学促用,提升员工业务技能和综合素质。按月召开柜面业务风险分析会,规范办理流程,做到限时办结,提升柜面服务质效。连续多年举办业务技能比赛,为员工搭建学习交流、进步提升的平台,营造学

业务、比技能、争优先的浓厚氛围。

抢占厅堂拓客营销“新高地”。深入贯彻落实服务理念,深挖厅堂服务内涵,增强员工主动营销意识,提升客户服务体验。各网点结合重要节日、时令节气、地域特色等,开展不通客户群体厅堂沙龙营销活动,定期不定期开展反诈骗、反洗钱、金融小课堂等,设立户外劳动者爱心驿站,配备各类便民服务设施,为户外劳动者提供驻足休息场所。通过开展各类主题厅堂营销活动,增强与客户间的沟通联系,切实发挥普惠金融服务效能,擦亮“百姓银行”品牌形象。

(全 鹏)

## 丰县农商银行 召开酒驾醉驾警示教育会议

为强化警示教育,确保全体员工深刻认识酒驾醉驾的危害性,提高遵纪守法的自觉性,2024年1月9日,丰县农商银行召开酒驾醉驾警示教育会议,纪委书记、监事长王良成,全体党员干部及各支行、部门负责人参加会议。丰县公安局交警大队城区中队队长陈延文参会并应邀授课,纪委副书记、纪律监督室主任徐国强主持会议。

会议伊始,徐国强主任宣读了上级部门下发的关于加强党员守法教育管理的相关建议,要求全体员工认真剖析酒驾醉驾形成原因,时刻绷紧纪律之弦,做到有禁则止。随后,丰县公安局交警大队城区中队队长陈延文从酒驾醉驾法律法规的司法解释、酒驾醉驾典型案例、酒驾醉驾带来的社会危害及严重后果等几个方面,进行了专业、全面、系统的解说和剖析。丰县农商银行纪委书记、监事长王良成就酒驾醉驾警示教育作出重要讲话,他要求全体人员:一要提高思想认识,充分认识到开展酒驾醉驾警示教育的重要性,以案为鉴,做到警钟长鸣,时刻保持清醒的头脑;二要坚持党要管党、从严治党,加大对党员干部、员工的监督制约力度,将监督及问题线索报送贯穿于各项工作的各个环节,充分发挥惩防结合、综合治理的整体效能;三要联系工作实际,将警示教育与选树先进典型、推进党风廉政建设、推进廉政文化建设相结合,举一反三,全力营造健康向上的八小时之外生活环境。

会后参会人员纷纷表示,此次警示教育是一场生动的思想洗礼和深刻的心灵净化,从现在开始,将安全意识内化于心,外化于行,努力守护好生命安全和家庭幸福。

(赵元元 刘坤元)

## 赣榆农商银行 多点发力打响增户拓面收官战

为进一步深耕零售业务市场,赣榆农商银行积极融入地方经济发展大局,采取“分类营销、全面覆盖”的拓展模式,不断探索增户拓面新举措。

抓住外拓营销切入点,扩大营销范围。积极开展外联外拓工作,在共建活动中对接各类金融需求,加快相应的产品创新和服务支持,累计推出40种普惠金融信贷产品,在全区426个村开展“送货进村”“阳光信贷—整村授信”工作,行政村覆盖面100%。同时,引导各营业网点结合辖内客户特点,开展主题营销活动,通过电话、微信、短信等方式,主动对接长尾客户,积极融入村委交流群,将微信群作为客户裂变、人脉传播的前沿阵地,转发各项优惠活动,解答金融疑问,进一步挖掘客户深层次金融需求,截至2023年11月末,已对458户村集体企业和692户科技型企业进行实地走访,已对2.02万户还完未贷客户进行电话回访,累计发放涉农贷款116.1亿元,民营企业贷款112.33亿元,支农支小“三占比四增速”高质量达标。

瞄准市场营销发力点,加强布局谋划。抓住市场营销契机,组织客户经理以市场、街区、集镇等人流量大的区域为切入点,对接个体工商户名单,做好辖内重点目标区域、客群的分析 and 选择,确定每日营销目标,扎实推进增户拓面工作。截至2023年11月末,已对7.64万户个体工商户进行走访,累计投放个人经营性贷款91.98亿元,支持农户4.68万户,累计向小微企业客户发放贷款63.08亿元,助力1.63万户小微企业扩大生产规模。同时,依托省联社大数据模型,整理并下发有贷需求名单,助力网点精准营销,精准绘制15个乡镇41个网点450个行政村网格地图,实现网格精准管护。

扣住考核激励关键点,提升营销质效。一方面,该行不断优化考核内容,坚持“多劳多得、少劳少得、不劳不得”的工作理念,聚焦组织资金、信贷业务、零售业务、电子银行、对公业务等重点内容,按照网点分组、员工分岗考核原则,制定出台“增户拓面提质升级 精准服务助力实体”第二阶段专项活动,确保考核靶向精准发力。另一方面,加强跟踪问效,组织专人对存、贷业务推进缓慢的网点进行电话调度,对网点贷款投放进度进行实时跟踪、反馈,按周通报客户经理零售贷款及户数完成情况、网点百分制考核得分情况等,通过多角度的数据通报,适当提高奖励比例等形式,激发员工干事创业动力,赋能全行高质量发展,至目前,该行期末服务实体经济排名全系统第一,各项经营指标稳中向好。

(李海波 韦晓东)

## 灌云农商银行： 小窗口 大服务

服务群众无小事,便民利民无止境。老年群体行动不便、业务不通,灌云农商银行从老年人实际需求出发,在小窗口中,提供优质的服务,不断提升适老服务水平,在银行大厅内增设许多便民老项目,让老年客户感受到金融服务的温暖。

一方面,该行加强了网点厅堂的人员配置,对工作人员进行了专业的服务培训,在办业务中严格执行“七步法”式服务,有效增加了老年客户进门后的服务、咨询、引导。为老年客户提供“有温度的”服务;优化了厅堂排队机制,为困难的老年人优先办理业务,同时在硬件设施上也同步跟进,例如,添置了爱心窗口,便民窗口,老花镜等,每一项措施都是为了利民便民,让老年客户像回到自己家一样温暖。

有一次,一位张姓客户的女儿匆匆来到灌云农商银行圩丰支

行,寻求工作人员的帮助。原来,张阿姨常年卧病在床,行动不便,她的养老补贴发放到了社保卡账户中,而张阿姨的社保卡尚未激活,自己却又无法前来银行办理业务。当工作人员知道客户困难情况后,迅速做出解决措施,先稳定客户的情绪,并告知客户会妥善办理,询问张阿姨的精神状态,得知张阿姨不能走动,工作人员表示会安排专人携带专用机器上门服务,不用担心。在得到银行的准确答复之后,张阿姨的女儿表示非常感谢,并赞扬到:“灌云农商行不愧是我们灌云自己的银行,时时刻刻为我们着想。”随后,会计和客户经理,携带便携式STM进行了上门服务。无谓路途遥远,无谓手续麻烦,只要客户的需求在哪里,灌云农商银行的服务就在哪里。

普及金融网络知识,杜绝电信诈骗等方面,灌云农商银行也做出了积极的贡献。如今网络走进了各家各户,在便利生活的同时,也附带了许多风险,刷单、洗钱、诈骗事件时有发生。灌云农商银行依托线下网点众多的优势,对每一位前来支行办业务的客户,进行多方位的宣传和指导。每周每月都会外出走访宣传,通过拉横幅,发放传单等方式,把金融知识普及到千家万户。不让网络不法分子得逞,保护每一位群众的“钱袋子”。灌云农商行秉持着打造“灌云人民自己银行”的核心理念,围绕群众所需,群众所求,贴心服务。

(温开耀)

## 沛县农商银行 全力推进智慧食堂进校园

为持续推进场景建设,增强数字金融服务的便利性与易得性,沛县农商银行进一步下沉服务重心,将“智慧”系列场景建设延伸至乡镇地区,与乡镇中学合作共同打造智慧食堂,助力数字化校园建设。

智慧食堂作为数字化校园的一项创新举措,具有诸多优点。家长使用手机银行为学生账户充值,学生通过脸部识别系统进行支付,无需携带现金或银行卡,避免了丢失、盗窃等风险,更加方便快捷。同时借助智能化设备与系统,有效提升了食堂管理的智能化水平,也为学校减轻了管理负担。

近年来,随着学生对食堂菜品种类、支付便捷性要求越来越高,许多乡镇中学启动了食堂改造工作,为推动“智慧食堂”进校园,沛县农商银行制定详细对接计划,要求各支行提前对接辖内各学校,了解食堂改造需求。并运用成熟的消费系统,丰富的建设经验,形成了一套的高效建设模式,将铺设专线、安装调试、调试试系统、采集数据等主要环节同步推进,从接到学校需求到上线使用仅需一周的时间。

另外,该行充分发挥网点众多、覆盖面广的优势,做好家长充值指导服务,搭建专业服务团队,培训员工相关业务知识,及时提供“场外服务”,辅助家长使用手机银行充值,出现任何问题都可到网点咨询解决。通过提升快速建设能力与综合服务能力,有效降低了“智慧食堂”的建设与使用门槛,使得智慧食堂在乡镇中学快速推广,2023年9月份以来,该行已为4家乡镇中学完成智慧食堂建设。

下一步,沛县农商银行将继续贯彻普惠金融理念,不断优化智慧食堂建设模式,加大推广力度,为助推乡镇学校数字化建设贡献力量。

(靳泽绅)

## 泗洪农商银行： “三个聚焦”激发团员青春力量

泗洪农商银行团委立足本职,突出党建带动团建,不断加强青年政治教育引导,搭建成长平台,关心关爱生活,持续提升团员青年的融入感、成就感、幸福感,团结带领全体青年团员为金融工作作出贡献。近年来,该行团委先后被省、市、县授予“五四红旗团委”称号。

聚焦政治引领,提高青年员工归属感。该行加强组织建设,完善运行机制。高度重视团组织建设,按照团组织与经营机构相匹配、相适应原则,在全行建立团支部5个,使团组织覆盖到全行,延伸到一线,为团委工作开展创造条件、提供支撑。强化理论学习,夯实思想堡垒。2023年以来通过主题团日等形式开展了“习近平新时代中国特色社会主义思想”“党的二十大精神”“总书记五四重要回信精神”等专题学习会。丰富教育活动,展现青年风采,2023年,团委征选的9项培训需求全部落地,参培青年员工800余人次;创新形式与载体,分批组织青年员工实地参观大王庄党性教育基地、“春到上塘”纪念馆等各类爱国主义教育基地,引导青年积极向党团组织靠拢。

聚焦工作支持,提高青年员工成就感。该行选派优秀青年,开展金融服务,与青阳街道党工委签订党建共建战略合作协议,选派21名优秀青年挂职社区副书记,常态化扎根基层、服务基层,及时将金融好政策、好产品带下去,将基层群众意见建议带上来。组建先锋队队伍,搭建建功载体,依托“青年文明号”组建青年先锋队,多次赴结对共建社区开展文明志愿服务、学雷锋活动、“重实践”便民活动;2023年,开展“普及金融知识万里行”等金融知识宣传活动24场次,走进学校、社区开办金融知识讲座,累计发放“反洗钱”“反假币”“防范电信诈骗”等各类金融知识普及宣传资料3万余份。树立青年榜样,激发队伍活力,选树“贴心助理”“金牌管家”“智慧卫士”“精业之星”等青年岗位工作模范70名,组织全方位立体宣传,通过公众号“最美厅堂”“运营榜样”等系列专题报道,发挥先进典型示范作用,目前已推出10期专栏。

该行聚焦生活关怀,提高青年员工幸福感。搭建交友联谊平台,建立单身青年信息台账,每年“七夕”与县妇联、团县委等部门联合开展青年联谊活动,解决婚恋问题。丰富业余文化生活,高

质量组织青年员工参加县运动会、龙舟赛、马拉松等大型活动,荣获多项运动荣誉以及优秀组织奖;组建羽毛球、乒乓球、篮球、足球、书画摄影写作、读书诗咏咏诵等10余个兴趣小组,配比活动保障经费,培养青年员工兴趣爱好。关心关爱员工成长,召开新入职员工座谈会,了解新员工入职后的工作情况、思想状态、精神面貌,增强员工的归属感与责任感,引导制定科学的职业生涯规划。

(刘泽宇)

## 泗阳农商银行员工刘文琦获2023年 江苏省金融系统“金融工匠”称号

日前,从江苏省总工会传来喜讯,泗阳农商银行员工刘文琦荣获2023年江苏省金融系统“金融工匠”荣誉称号。

多年来,泗阳农商银行以打造“专业、高效、优质”金融服务为目标,矢志涵养工匠精神,强化技能人才培养,相继涌现出“江苏省金融五一劳动奖章”“江苏省金融十大工匠”“江苏省银行业金牌服务明星”“江苏农信“最美奋斗者”等多项荣誉获得者。同时,以“头雁领航”带动“群雁齐飞”,在全行掀起“比学赶超”技能大比拼,揽获各类业务技能竞赛奖项百余项,其中国家级9项、省级49项,推动服务水平实现新突破。

下一步,泗阳农商银行将继续践行“以人民为中心”的服务宗旨,深化“圆鼎家园”品牌建设,加快打造精英笃行运营队伍,持续提升金融服务水平,以高品质服务回馈百万泗阳人民的深情与厚爱。

(郑丽娟)

## 徐州市铜山区现代化综合指挥中心 与徐州农商银行开展全面合作

近日,徐州市铜山区现代化综合指挥中心与徐州农商银行签订全面合作协议,将搭建“网格+金融”平台载体,派驻金融网格员入村入户入企,上门提供政策宣讲、金融知识普及等服务,携手助力提升基层治理体系和治理能力现代化。

徐州农商银行党委书记、董事长许臻强调,徐州农商银行将充分发挥网点覆盖全区的优势,优选人员组建金融网格化队伍,常态化开展“金融服务进网格”主题系列活动,定期收集网格群众金融需求,提供更加优质高效的金融服务,为服务地区经济社会发展大局积极作为。

铜山区委常委、政法委书记仇建伍表示,希望金融网格员利用支行网点、网络服务站等阵地优势,打造金融网格驿站,常态化开展金融下乡进社区等活动,打造快速响应、及时服务的金融生态圈。随后,徐州市铜山区现代化综合指挥中心主任王敏与徐州农商银行行长许宏代表双方签署合作协议。

近年来,徐州农商银行在市委市政府、铜山区委政府的正确指导和支持下,各项业务取得了长足发展,资产总额936亿元,存贷款规模1430亿元,已发展成为全市服务网点最多、金融网络覆盖最广的银行机构,被市委市政府评为“服务高质量发展先进单位”“金融机构服务高质量发展考核第一等次”。

此次和铜山区现代化综合指挥中心开启全面合作,双方还将在党建共建、渠道融合、乡村振兴、数字化转型、多元化调解、集约化服务等方面,发挥各自优势,资源互补、聚力赋能,携手共进、创新创优,协力助推地区经济社会高质量发展。(王苗 申玉龙)

## 姜堰农商银行 适老服务获省级荣誉

近日,江苏省银行业协会发布了《2023年江苏银行业文明规范服务适老网点名单》,姜堰农商银行梁徐支行、蒋垛支行、大四支行和城南支行等四家网点荣获“2023年江苏银行业文明规范服务适老网点”称号。

一直以来,姜堰农商银行持续聚焦“银发”客群的金融服务需求,积极探索“适老”服务举措和适老化升级改造,主动延伸服务半径,力争打造一张靓丽的适老服务名片。

优化服务设施,让适老关怀常在线。为更好地给老年客户提供金融服务,该行对部分网点进行了升级改造,特设爱心窗口,配置无障碍通道、爱心座椅,常备老花镜、放大镜、轮椅、雨伞、饮水机等便民服务设施,张贴地面防滑、上下台阶的安全提示,在方便老年客户办理业务的同时也让他们切实感受到农商银行的温暖。

上门延伸服务,让金融服务更温情。该行不断深化优质服务内涵,在风险可控情况下,针对年龄较大、行动不便等确有需求群体,特别配备40台便携式STM机具,方便支行员工积极开展上门服务,将便捷金融服务送入“家门”。2023年度,全辖40支流动支付小分队共为特殊群众提供上门服务109次,打通了金融便民服务的“最后一公里”。

搭建银发场景,让适老服务更贴心。该行手机银行、STM等智能渠道均提供“关爱版”服务,不仅可以体验放大化的各项功能菜单,厅堂还设置了爱心服务专员,对于有意愿通过自助设备或手机银行完成自助类业务的老年客户,服务专员耐心指导,手把手教会使用智能设备,让老年客户感受智慧金融便利,并以老年人喜闻乐见的形式,不失时机地向老年人讲述非法集资以及电信诈骗案例,帮助老年人牢固树立安全意识,守好养老“钱袋子”。服务无止境,优化始终进行时。姜堰农商银行各营业网点将看齐先进,积极探索产品与服务的适老化升级改造,让老年群体在数字化金融服务中更有幸福感、获得感和安全感,当好老百姓身边“有温度的银行”。

(陈 慧)

## 江苏江南水务严阵以待 应对寒潮

为有效应对低温严寒天气对供水设施的影响,保障市民冬季用水无忧,江苏江南水务在前期防冻保暖工作基础上,持续发力,强化监督,排查隐患,以实际行动赋能安全供水。

统筹谋划,专项检查,筑牢安全供水“防线”。针对此次寒潮态势,江南水务提前召开抗寒保供工作会议,对设施保温、供水服务、故障抢修、应急物资、值班值守等工作进行周密部署,明确责任,细化措施,统筹安排。各条线组织开展安全生产自查,完善设施设备保暖措施,排除冰冻隐患。江南水务纪检部带队开展防冻保暖专项检查,重点关注历年多次受冻区域用户,督查立管保温、表箱填沙等落实情况,切实保障供水安全。

一丝不苟,全面覆盖,打造防寒坚实“壁垒”。严格落实公司防冻保暖相关工作,从源头到龙头,打造密不透风的防护墙。各水厂、加压站、备用水源地对易冻管线及设施设备,按规范包裹保温材料。管网沿线120个管网测压点及213个排气阀已全部完成保温措施。针对受寒潮影响最大的管网末梢,本年度内全市老旧小区外埋立管改造任务已全部完成,惠及居民5000余户;对70多个小区的地理式水表箱灌填黄沙,覆盖水表6512只;砌筑表井230只、加盖523只;嵌缝止水表箱修理34处,立式表箱箱内覆盖草帘1013卷,加装水表保温套601只。

全线备战,充分保障,勇当保供应急“先锋”。以“优先确保居民用水及大管径通水,大范围停水时驻点抢修”等原则为基础成立应急小组,下设调度组、抢修组、信息组、材料组、支援组、后勤保障组;扩充“小水滴”供水抢修服务队,召集青年志愿者开展抢修培训,组成“后备军”;组织开展应急演练,理顺流程、明确分工,备足备全各类应急抢修材料、物资、装备;针对热线系统开展话务量高压状态测试,并与电信公司对接增加备用线路,确保澄水热线24小时畅通;线上推送防冻提醒,线下张贴告知单,发放宣传册,提高用户防冻保暖意识,引导用户做好表后用水设施的保温工作及冰冻应对措施。(唐裕骅)

## 江阴市云亭街道

### 首批政务服务办事员

### 正式“持证上岗”

近日,在江苏省政务办牵头举办的全省首次政务服务办事员职业技能等级认定考试中,江阴市云亭街道共有8名窗口工作人员通过五级认定,正式“持证上岗”。

政务服务办事员职业技能等级认定,让窗口工作人员有“身份”、有“职业”,既提升了窗口工作人员职业素养与能力水平,增强了政务服务人才队伍的稳定性,也为推进政务服务办事员技能培训标准化建设,推动便民服务中心综合窗口改革迈出了重要一步。一直以来,云亭街道行政审批局高度重视政务服务队伍建设工作,开展“每月一小考、每季一大考”常态化能力测评机制,主要针对政务服务办事员职业技能的有关要求,测评及格率和高分率稳步提升。

下一阶段,街道行政审批局将持续立足“小窗口”,做好“大服务”,进一步强基础、补短板、提效能,全面推进街道和村(社区)窗口人员和全科社工进行政务服务办事员职业技能培训学习、认定,实现全员“持证上岗”,全力打造一支业务精湛、素质过硬、群众满意的政务服务队伍。

(张艺文)