

做优质服务先行者

——记工行镇江分行岗位标兵康鹏

本报记者 俞佳融
本报通讯员 周子清

2019年从部队转业至今,工商银行丹徒支行营业室客服经理康鹏,不忘初心,始终保持军人本色在各种角色之间转换,用一流的服务,出色的业绩,充分发挥党员的先锋模范作用。工作以来,他一直以最严格的标准要求自己,展现一名“最美退役军人”的热血风采。

冲锋陷阵、不忘初心的

80后实干者

80后康鹏秉承“干一行、爱一行、精一行”的工作原则,严格要求自己,把学习作为一种生活习惯。他积极学习该行内控合规知识,学习新业务、新技能。

在2021年市行全员营销竞赛中获得个人营销能手一等奖,康鹏主动学习,积极营销,坚持厅堂和外拓并举,被评为2022年一季度市行“客服经理”岗位标兵,在2022年市行“金融利民支付扩展”竞赛中

获得二等奖,在今年的“百年青春、百日奋战”活动中业绩突出,2022年三季度他累计吸收定期存款800万元,各项指标排名领先。

微笑服务、耐心认真的青春奋进者

在厅堂工作中,康鹏坚持服务好每一位客户,大到政策产品解读,小到存取款业务和单据填写,事无巨细,耐心服务,用高质量的服务和客户建立良好关系。

他坚持以客户为中心,做到用心服务,微笑服务,让客户感到亲切、愉悦和满意。遇到老弱病残客户,更是主动上前,优先安排绿色通道,确保他们可以顺利办理业务并满意离开。遇到特殊业务时,他总是站在客户角度考虑问题,先顺着客户的情绪进行沟通,再适时找机会慢慢劝解,安抚客户的同时,用专业的业务知识找到解决问题的办法。

在厅堂工作中,他严格按照规定,认真做好营业场所的消毒通风

等各项防疫工作,对客户严格测量体温,查看行程码和健康码,做好登记,并安排隔位就座,提醒佩戴口罩等,一丝不苟落实各项防控措施,丝毫不敢懈怠,真情服务好每一位客户。

以点带面、超越自我的营销开拓者

作为网点一员,康鹏深知自己担负着产品推介及营销的职责,日常工作中,他对有意向客户认真介绍该行的重点产品,带领新员工冲锋陷阵。在走访客户的最前线,总有他的身影。

康鹏具有较强的亲和力和敏锐的洞察力,善于从细微处留意客户透露的信息,努力挖掘客户需求,从而寻找营销机会,对于首次没有营销成功的客户,他会做好持续的跟踪和关注,想办法留下客户的联系方式,建立良好的关系纽带,再寻找机会对其展开二次营销。

工行镇江京口支行走进社区开展反诈防骗活动

本报讯(俞佳融)为构建敬老爱老的社会环境,弘扬孝老爱老的传统,近日,工行镇江京口支行开展“服务初心 人民称心”网点客户服务提升季活动,走进街道社区开展系列“反诈防骗,敬老助老”活动,提高老年人反诈防骗意识和能力,做好安全风险提示,提高老年人的法治意识和反诈能力。

该行积极与街道联系,走进社区开展宣讲活动。在做好疫情防控的前提下,与京口区健康路街道、正东路街道联合设立宣传现场,通过向社区老年客户群体讲述身边案例,提醒老年人警惕“电信诈骗”“以旧换新”等新型诈骗手段,用实际行动提高老年人防范诈骗“免疫力”,用心守护长辈的“钱袋子”。

工行镇江丹阳支行积极开展现金网格化管理与服务工作

本报讯(俞佳融 张雨薇)今年以来,为切实维护金融消费者权益,持续优化现金使用环境,进一步提高银行业金融机构现金服务水平,工行镇江丹阳支行积极开展现金网格化管理工作。

积极部署,落实主体责任。为有效落实工作部署,三个网点分别对接3个行政村:后巷支行对接济德村、西门支行对接东风社区、平桥支行对接白云街社区,并指定对应的网格员,通过明确责任范围,实行网格化管理,任务明确,责任到人,精准对接。

阵地赋能,扎实厅堂宣传。该行以网点为阵地,积极开展阵地宣传工作。网点通过LED显示屏、多媒体播放设备或张贴标语等形式,播放现金服务宣传用语、宣传片,提高公众知晓度;厅堂摆放人民币鉴别及假币收缴、鉴定管理办法,残缺污损人民币兑换办法等制度的宣传公告,醒目位置摆放反假货币知识、整治拒收现金等现金知识的宣传折页。网点工作人员利用发放工资、养老金日在厅堂开展人民币知识小课堂,针对人民币鉴别、残缺币兑换等模块重点开展宣传工作,提高群众人民币鉴别能力。

深入调研,开展走访宣传。为切实解决周边居民在现金收付中所遇到的问题,网点人员积极走访相应行政区的商户、超市、社区等,深入调研周边居民在日常现金收付中所遇到的问题,并收集问题进行针对性的宣传与普及。网点向网格责任区商户和基本户开户单位宣讲不得拒收、排斥现金相关政策,通过拉横幅、发放宣传折页、案例讲解的方式,全面提升现金服务满意度。通过针对性的讲解,进一步将现金网格化管理落到实处。

工行镇江分行营业部开展“易新为民”活动

本报讯(蒋萌 俞佳融)近日,工行镇江分行营业部开展“易新为民”提升流通中人民币整洁度活动,通过净化人民币流通环境,将群众使用人民币的权益落到实处。

工作人员通过为辖区内商户上门发放宣传折页,向辖区内居民、商户宣传不宜流通人民币纸硬币标准,告知公众应爱护人民币,若持有或收到不宜流通人民币可以及时到工行网点去兑换。

宣传过程中,面对居民、商户的

咨询,工作人员从污渍、缺失、拼接、涂写等多个角度向群众介绍了不宜流通人民币的基本特征。同时为周围商户现场兑换残损人民币2000余元,发放宣传折页500余份。

该行走进对接社区千秋桥社区,向社区商户宣讲不得拒收、排斥现金的相关法律法规,向社区内旅游景区、超市、农贸市场等人流密集、影响辐射面大的经营主体,主动提供现金存取兑换及代理收付服务,提升其接受现金支付的意愿;与

中小商户建立小面额及残损人民币兑换机制,定期回访;向责任网点周边企业、商户、居民普及人民币防伪知识,引导公众增强防范假币意识和识别假币的能力,远离假币侵害,保护自身财产安全。

本次人民币“易新为民”活动,有效宣传了人民币相关知识,打通与社区建立网格化管理机制渠道,为人民币的正常流通提供了有力保障。

工行镇江句容支行开展网点服务提升竞赛

本报讯(吴昱 俞佳融)今年以来,工行镇江句容支行开展网点服务提升竞赛活动。以服务促发展,以服务促转型。截至9月末,该行共有5个网点在竞赛中获奖,其中市分行三类网点5个获奖名单中,有该行辖内网点4个,占比80%。

转变服务理念,提高思想认识。自竞赛开展以来,该行高度重视,明确要求网点负责人提升履职担当意识,提高政治站位,将此次活动要求贯彻到网点的日常建设工作中,同时由个人金融部负责牵

头部署,量化细分至网点,网点负责人制定计划做实做细各项工作,根据推动效果及时调整下一步工作措施,深入推进竞赛活动开展,切实做好网点服务及竞争力提升的建设工作。

加强政策传导,提升服务规范。该行要求网点负责人会后结合本网点的实际情况,对影响网点服务提升的几项重要服务指标进行认真比较分析,进一步细化适合本网点的服务提升措施,使员工对规章制度、岗位职责、服务规范做到心中有数,以合规的操作流程提

高工作质量。

用心服务客户,优化业务流程。2022年网点服务管理工作的主要目标是夯实基础、压降投诉,全行上下协同联动,强化网点服务标准,优化各项业务服务流程,提升服务效率,增强厅堂营销服务能力。同时支行采用现场和非现场监测形式,对网点服务情况实现全天候、全过程质量监督管理,9月份该行未发生一起客户投诉,通过不断总结推广优秀经验做法,持续发挥以点带面效应。

工行镇江丹阳和平桥支行:“一事一议”快速支付医疗费用

本报讯(俞佳融 朱文俊)近日,工行镇江丹阳和平桥支行采取“一事一议”服务方式,为老年客户解了燃眉之急。

日前,工行镇江丹阳和平桥支行刚对外营业,一位老人便焦急地走进网点准备支取现金。大堂经理见此情景,立刻上前询问老人情况,带其前往柜台办理支取业务。

在办理业务的过程中,柜员发

现银行卡非老人本人所有且其不记得卡密码了,难以办理现金支取。老人得知这一消息后情绪渐渐激动起来,大堂经理见状,马上安抚客户并送来热水,耐心询问老人大额取现的缘由。

老人急切地说道:“自己老伴突发疾病,正躺在重症监护室中,儿女又不在身边,现在急需这笔救命钱。今天一定要取到。”大堂经

理了解情况后立刻向网点主任汇报。

网点主任马上与老人协商前往医院了解情况。到了医院后,在重症监护室的老人爱人,难以表述自己的意思,故只能放弃“特事特办”处理方式。随后,网点主任果断选择“一事一议”的方法解决问题,当天便将款项汇入医院指定账户中,解了客户燃眉之急。