

工行镇江丹阳支行深化党建与业务融合

本报讯(吴慧芳 俞佳融)2022年以来,工行镇江丹阳支行党总支不断加强基层党组织的战斗堡垒作用,提升党建与业务的深度融合,推动服务水平提升和经营业绩再上新台阶。

高度重视,精心组织。丹阳支行党总支及时召开“政银合作谋发展、携手奋进新征程”专题会议,布置辖内11个支部认真查找经营发展中存在的不足,查找解决问题的

思路和措施,超越自我,勇毅前行。班子成员齐心协力,走好第一方阵,克服短板,争创佳绩。

对标找差,立标促行。针对支行前期存在的“机构存款份额不高、机构客户渗透率不足”等短板,丹阳支行党总支认真查找主客观原因,充分发挥战斗堡垒力量,努力成为一面旗帜,积极开展有针对性的客户关系维护,不定期走访政府相关部门,加强政银合作,进行

综合营销,努力营销更多优质机关事业单位到该行开户,争取财政存款、资金清算、批量代发等业务。

党建融合,相融共进。丹阳支行党总支积极加强与各机关事业单位互动,分别与市住房公积金中心、丹阳分中心、丹阳市住房和城乡建设局开展党建共建活动,全面加深与住建板块在预售房资金监管、物业维修资金存放、公积金归集与委贷业务等相关领域合作。在服

务实体经济、防控金融风险、深化金融改革、加强基层党建、加强队伍建设和提升市场竞争力等方面,努力把上级行党委的决策部署不折不扣落到实处,以更高的目标定位、更强的责任担当、更实的工作举措,更好地推动各方面工作争先进位、走在前列,形成党建与业务经营双轮驱动的良好局面。

工行镇江中山支行多措并举提升旺季服务质量

本报讯(刘梦紫 俞佳融)为更好满足客户的金融需求,工行镇江中山支行坚持以客户为中心,加强服务精细化管理,提高客户服务效率和满意度,多举措提升旺季服务质量。

精心布置,提前谋划。为了更好地服务客户,该网点主任利用班后会时间布置服务宣传方案,统筹安排各项工作,凝聚全体员工意识,打好旺季服务攻坚战。该行以客户服务中心,强化服务意识,创新服务理念,努力营造服务文化,进一步激发员工积极创新服务

理念和服务方式。加强大堂经理、客户经理资源整合和协调联动,提高网点综合营销服务能力。

尽力服务,科学引流。银行旺季又恰逢换发第三代社保卡,厅堂客流量较大。为避免因长时间等待造成客户不满,该行充分发挥大堂经理作用,该行明确在柜面业务高峰时段,由大堂经理先询问客户办理的业务种类,帮助指导客户提前、正确准备好业务所需资料,解答客户有关疑问,做好客户分流工作,疫情期间,积极引导客户通过手机银行、电话银行、网上银行、微

信银行、自助取款机等电子银行设备办理业务,为客户提供更为优质的服务体验,缩短客户排队等待时间,缓解柜面业务压力。

小心防范,确保安全。旺季期间,该网点牢固树立安全第一,预防为主的思想,严格落实上级行要求,要求员工严格遵守该行安全防的各项规章制度,在业务高峰期保证服务质量的同时,避免忙中出错,杜绝风险事件发生,同时积极组织应急预案演练和培训,提升安防意识,有序推进旺季服务工作提供安全保障。

工行镇江镇句支行做好假期金融服务工作

本报讯(孙峥 俞佳融)为确保假期期间金融服务不断档,工行镇江镇句支行统筹做好疫情防控和金融服务,为客户打造安全放心、充满节日氛围的服务环境,不断促进网点服务质量提升。以有力措施、迅速行动,保障业务连续性,践行金融责任担当。

布置环境,打造节日氛围。该行精心布置网点环境,迎接新年的到来,保持网点厅堂明亮、整洁、美观。同时该行充分利用客户等候时间、大额存单额度投放场次及旺季趸交保险清单,对保险、存款等产品进行进一步宣传,从而做好保险及大额存单等产品的销售工作。

优化配置,提高服务效率。为确保元旦期间能给客户提供不间断的金融服务,该行对ATM机进行全面巡查,重点关注ATM机插卡口非法改造、密码键盘加装摄像头等犯罪手段,发现问题及时处置并逐级上报,确保自助设备能够百分百正常运行。同时针对节日期间网点现金流量大、金融交易频繁的特点,提示客户提高防抢、防盗及防范金融诈骗的意识,从而切实保护自身资金安全。

明确职责,做好岗位分工。该行进一步优化人员配置,合理制定排班,确保假期人手充足。通过弹性窗口机制加强分流,缩短客户排队等候时长,提高服务效率。同时该行建立健全并严格落实网点负责人管理责任制,明确一位负责人负责现场服务管理,及时协调解决服务工作中遇到的具体问题,妥善处置各种紧急和突发情况。

提高效率,推广线上服务。该行引导客户有序办理业务,积极引导客户尽量通过手机银行、网上银行等电子渠道办理业务,该行提前对外张贴公告,向客户做好告知和解释工作,同时公告中还标明在元旦期间营业的其余网点的信息,从而进一步做好营业窗口安排,提高业务高峰期的客户服务能力。

工行镇江扬中支行高效推进退役军人优待证激活工作

本报讯(张李睿 俞佳融)自退役军人优待证工作启动以来,工行镇江扬中支行不断优化服务产品升级,通过外拓服务与厅堂服务相结合,双管齐下,确保退役军人优待证激活工作的顺利开展。截至2022年12月29日,扬中支行所有网点分工明确,已对扬中市八桥镇9个社区、三茅镇33个社区依次进行上门式退役军人优待证激活工作。

组织培训,优化流程以提升服务。每个网点进行外出激活工作之前,利用晨会时间组织优待证启用相关业务知识的培训,学习并熟悉卡片启用流程以及后续绑卡、开

通手机银行等一系列配套产品的营销,熟知优待证对于退役军人的优待清单内容以及卡片启用后微信扫码领取微信立减金等优惠政策。

分工明确,协同合作以稳定阵地。网点外出外拓人员提前与社区负责优待证发放的工作人员进行工作对接,通过电话或微信群发等方式提前通知相关人员领卡时间并且需要携带身份证、手机等物件。同时配合好社区工作人员分批通知,安排客户于不同时间段前来社区办理激活业务,避免拥堵。维持好客户等待激活优待证时的秩序,对等待时间较久的客户及时

进行解释与安抚,为退役军人提供优质的金融服务。

及时总结,每日通报以落实工作。所有网点在完成每日退役军人优待证发放、启用工作后,及时以数字的形式上报单日工作成效,分享当天工作遇到的问题以及相应解决办法,交流经验,为后续其他网点的激活工作顺利开展提供实践性理论基础。同时网点负责人、退役军人优待证发放激活工作总负责人员督促员工保证服务效率,激发服务热情,同时做好办理过程中录音录像工作,严禁代客操作,确保优待证发放工作合规、有序地进行。

工行镇江扬中车站支行开展“冬日暖阳”活动

本报讯(姚华蕾 俞佳融)近期,工行镇江扬中车站支行积极开展“冬日暖阳”金融宣传活动,旨在践行金融为民、金融利民、金融惠民,得到了很好的反响。

组织培训提高认识。该行通过晨会、夕会对员工进行专业知识培训,让员工知晓此次“冬日暖阳”行动宣传的金融知识点,此次“冬日暖阳”行动主要宣传账户管理的知识并对数字人民币知识进行科普。同时该行加强防止电信网络诈骗培训,在网点大厅摆放防止电信网络诈骗的宣传资料,对于前来

网点办理业务的客户,主动宣传防电信网络诈骗的知识,从而加深客户对电信网络诈骗的了解。

立足厅堂积极宣传。该行把大厅作为主要阵地进行宣传,对每位到店客户进行宣传,让客户知晓如何保护自己的账户安全,并且科普了数字人民币,给客户送去“金融温暖”,同时宣传该行的存款、信用卡、手机银行、二维码等其他金融产品,从而提高了该网点产品的渗透率。让更多的客户了解数字人民币是什么,怎么办理,避免出现在数字人民币

推广过程中,客户被外部不法分子欺诈骗。

利用线下扩大宣传。该行把宣传点制作成小视频,通过转发朋友圈,扩大宣传范围。在微信群里开展小讲座,增加了客户的了解。利用这些活动,与客户建立了良好的亲密度,从而为旺季的营销夯实基础。该行积极组织青年员工将温暖“送出去”,加大“工行驿站”品牌宣传,重点宣传驿站公益惠民功能,吸引更多客群,大大提升了工行在当地的品牌知名度。