

服务源于心
真诚赢信任

镇江金融机构服务窗口形象展示

中国农业银行镇江京口支行

“中国农业银行股份有限公司镇江京口支行营业室地处镇江市中心,现有职工18人,其中党员6人、本科学历以上9人。营业室开业至今已有33年,他们不仅全年无休,更用扎实的专业知识、热忱的贴心服务,打造出镇江金融界一个响当当的金字招牌。”



■ 主要做法:

加强学习,提高政治站位。一是推进党支部标准化规范化建设。利用好“智慧党建”平台,根据每月工作内容,坚持“三会一课”制度,充分发挥活动室学习平台作用,做到党员集中学习常态化。明确支部、书记、党员职责,坚持党员率先垂范,勇挑重担。二是推进“两项管理”落地见效。支部书记带头组织学习并认领党组织清单式、党员积分制内容,细化目标任务,突出“党建+业务”导向。三是着力提升支部组织力。切实将党建工作融入队伍建设,激励党员干部担当作为,鼓励素质高、业绩优的青年员工积极向党支部靠拢,目前网点一名内勤行长、一名青年业务骨干均已发展成为预备党员,党员队伍朝气蓬勃。四是党建联建共促发展。积极与镇江国控集团金融业务部党支部、江苏鸿泰钢铁有限公司党支部开展共建活动,信任度持续提升,实现资源共享、优势互补,持续加深与共建单位合作关系。2022年以来,以结对共建带动资金新增1200余万元,营销基金等产品近5000万元。

多措并举,打造优美环境。每天都安排专人巡查网点环境,确保大厅整洁卫生。特别是疫情期间,及时进行消毒杀菌工作,为客户提供安全的环境。根据时令进行网点布置,春节挂灯笼,元宵贴灯谜,让到行客户感受到传统文化的气息。

有的放矢,营造优良秩序。根据业务数据,分析出网点人流量的峰谷期进行弹

性排班。针对人口老龄化问题,专门设有“适老化窗口”,为老人提供轮椅、放大镜、老花镜等用品。每月组织员工学习投诉案例,积极稳妥处理客户不满,把问题解决在萌芽状态。

加强服务,履行社会责任。一是通过一个笑脸、一杯温水、一个承诺等“九个一”活动,持续提升网点服务质效,在提升网点服务质量的前提下,根据规范化服务要求和检查中的突出问题,逐项对照整改,加强引导纠偏,持续提升网点规范化服务水平。开展网点环境专项整治,加强集中整改,不断改善客户体验。二是强化“适老”金融服务,配置老花镜、轮椅、拐杖、急救包等便民设施,创建“爱心敬老驿站”,对老年客户提供“一对一、一站式”银发服务,组建公益服务小分队,为行动不便的老年客户提供上门服务。三是广泛开展志愿服务。贯彻落实党的二十大精神,推进党史学习教育常态化,以党员服务队、志愿服务队为抓手,组织党员群众宣讲金融知识、捐资助学、义务献血、认领“梦想小屋”改造行动,积极投身社会公益事业,社会影响持续提升,展现农行的责任担当形象。

■ 成效

辛勤的耕耘,换来了丰硕的成果。2018年、2019年获京口支行先进集体,2020年、2021年获得镇江农行先进集体。2022年获京口支行先进集体,镇江分行先进党支部。

中国农业银行句容支行

“农业银行句容支行营业室现有员工15人,该网点认真贯彻落实上级行各项决策部署,网点全员凝心聚力、通力合作,各项指标稳步提升、穿透式考核名列前茅,2022年支行综合绩效考核排名第一。近年来,该网点抓创建,强素质,讲文明,优服务,不断提高优质服务水平,从人员构成到现代化的办公设备、服务设施、内部管理,都上了一个新台阶。”



加强组织领导,营造创建氛围。该网点坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,大力培育和践行社会主义核心价值观,高度重视两个文明建设,始终坚持两手抓两手都要硬的方针,将创建工作纳入重要议事日程,通过文明创建推动了网点各项工作。一是坚持领导挂帅,抓创建。为保证创建活动有效开展,支行充实了创建活动领导小组,实行网点负责人负责的战略,内勤行长任副组长,网点员工为成员,并明确基层网点负责人直接抓“文明示范窗口单位”的创建,形成网点上下齐创建、共管理的格局;二是坚持认真规划,抓落实。根据文明示范窗口单位标准和

要求,认真部署,将文明示范窗口创建与业务经营工作有机融合,同安排、同布置、同检查、同考核,使全行员工创建意识更加浓烈,确保创建工作落到实处。配齐了创建设施和各种公益宣传,多角度、多形式营造宣传氛围,保障了文明示范窗口创建的基础条件。

坚持高效能落实,持续服务地方经济。一是聚焦实体经济重点领域、薄弱环节,持续加大贷款投放力度,提升金融服务质效。强化资源倾斜,优化金融供给,不断提高金融服务制造业竞争力,形成客户数量稳定增长、实体贷款提质增速、信贷结构逐步优化、重大项目持续发力的良性局面。不断强化与政府主管部门的营销对接,聚焦优势产业集群和战略产业布局,主动和政府部门做好对接,摸清规上企业分布和金融资源禀赋,大

力支持制造业高质量发展。二是进一步履行乡村振兴金融服务“主力军”职责,倾力支持乡村振兴。落实金融优农、助农、惠农各项要求,加大服务创新力度,围绕新型城镇化、新型农业经营主体等重点领域加大信贷投放。深化涉农主体营销维护,持续巩固拓展脱贫攻坚成果,力推乡村振兴战略实施,为农业农村发展注入金融“活水”,为农户创业致富增添源源不断的动能。三是强化疫情期间信贷支持,切实保障疫情期间企业金融服务需求,对于涉及医疗和卫生防疫产品制造及采购的重点企业,急企业之所急,想企业之所想,确保其开足马力生产疫情防控急需的各种医疗用品,以满足市场需求。

关爱户外工作者,让服务更有温度。农行镇江句容支行营业室贯彻落实上级行“服

务升温工程”,分析地理位置、客群结构和业务组成情况,开辟专门区域,布设“爱心驿站”,为一线环卫工人、执勤交警、出租车司机、快递小哥等户外工作者提供关爱和便捷服务。“爱心驿站”作为专区,标识醒目突出,布置温馨舒适。驿站内休息座椅、饮水机、雨伞雨衣、手机充电器、体温计、血压仪、常备药品等便民物品供应齐全,获取方便。除了便民设施,驿站内还设有爱心窗口,一般由营业部“服务之星”柜员临柜,提供优质、便捷金融服务。高清电子宣传显示屏循环播放金融政策、防骗识假、农行产品等宣传片,普及金融知识的同时,充实来客的休憩时光。该营业部“爱心驿站”的设立,为户外工作者们提供了一个遮风避雨、临时休息、便捷服务的温暖港湾,成为句容农行的服务品牌。

