

## 工行镇江新区支行

## “四轮驱动”做好金融服务工作

2021年以来,工行镇江新区支行紧紧围绕市分行相关要求开展服务工作,以“提高服务水平、提升排名位次”为目标,以狠抓网点服务规范化、为客户创造一流的服务体验为抓手,克服疫情、人员等种种困难,扎实做好服务各项工作,为各项经营工作有序推进和良性发展奠定了良好的基础。

## 着力提升服务质量

学标准。利用专题会、晨会、班后会、培训学习等多种形式,组织员工对网点规范化服务标准进行学习,组织学习《营业网点客户服务管理基本规定》等,使每个网点熟悉理解标准。

抓落地。该行分别在本部营业室、科技新城支行组织窗口服务标准化流程和网点物品定位标准化试点,并逐步在辖内其他网点推广。

强能力。重点开展业务处理能力的培训,如大额存取款、个人资信证明开立、换卡不换号、开销户、外币兑换、预留手

机号修改等旺季高频业务,进一步提高业务办理效率;支行层面则以网点服务管理的培训为重点,如晨会组织、厅堂营销、服务检查、工单处理等。

该行在2021年上、下半年,各组织一次“走出去、请进来”的学习培训工作,上半年主动“走出去”,学习兄弟行先进经验;下半年,邀请市分行职能部门领导到支行现场培训和指导,提升服务工作质效。

## 持续抓好疫情服务

根据常态化疫情防控期间,上级行有关服务工作的要求,该行坚持做到人的生命安全和身体健康是第一位的原则,爱护客户、员工的身体健康。

全力推进网点一线员工科学预防知识的宣传,切实提升一线员工对新冠肺炎疫情的科学认知,强化员工自我保护意识,提示员工加强个人防护,为网点人员配足口罩等防疫用品,以及消毒液等消毒用品。

加强网点安全管理,切实

做好网点员工及到店客户的登记、体温测量等工作,要求客户、员工在网点全程戴好口罩,注意卫生,防范疫情。

## 加强网点服务引领

认真落实行长网点晨会制度和行长坐班制度,加强对网点服务工作的帮扶指导。该行组织网点负责人、现场管理人员认真学习《镇江分行网点服务体验管理基本规定》等文件,深刻理解规定的内涵要求,以办法为导向,指导网点服务工作的开展。

强化厅堂服务的建设。如针对旺季或业务繁忙期间,设立弹性服务窗口,提高厅堂服务效率;通过内部挖潜、调整劳动组合等办法,在确保每网点都有专职大堂经理的基础上,抽调人力、充实大堂力量,组织推动云网点营销,充分发挥自助设备的分流作用,积极引导客户在自助设备上完成业务操作。

## 强化服务检查督导

落实窗口服务监测通报机

制,对窗口服务工作开展高频度、高强度的督导检查,组织推进对网点服务的“三查”工作,即支行服务管理部门每周对网点服务情况进行非现场检查不少于2次,检查结果在行内通报;分管行长每月组织1-2次现场检查,督促广大员工全时段、全方位为客户提供优质服务;“一把手”行长每月对网点进行现场检查和督导。对重点区域、重要时段,严格落实窗口服务日常巡检,检查覆盖全辖所有窗口。

组织服务工作月度例会制度。网点对月度服务工作进行小结,支行对服务工作作出点评,行长对服务工作提出要求。

严格服务工作考核。该行制定并完善服务工作奖惩办法,对员工服务表现进行绩效奖惩、季度服务明星评比和年度先进个人评选;对网点负责人及现场管理人员突出绩效和行政双奖惩,以考核为导向,推动该行服务质量的提升。

(朱镇声 胡四荣)



丹徒农行开展旺季代班人员规范化服务培训。为积极应对网点业务旺季,该行增配了网点旺季代班人员及实习生辅助大堂引导工作,给客户良好的服务体验,更好地开展旺季营销工作。该行综合营运部对旺季代班人员规范化服务及超柜引导员必备知识进行培训,提升了代班人员规范化服务水平及超柜业务引导能力。

董镇灵 摄影报道

## 镇江农行丹阳支行堵截一起假存单取款

京江晚报讯 1月12日,镇江农行丹阳北环路支行成功堵截一起3万元假存单取款。

当天,一客户拿了一张存单来到该行咨询,声称其父亲已于2021年11月3日死亡,其父亲前遗留了一张3万元三年定期存单,存入日期为2019年4月24日,如果现在支取需要什么手续。

当班柜员接过客户存单,敏锐地感觉存单纸质偏厚明显存在异样,发现该存单尺寸、纸张颜色与正常存单不一致,而且纸张粗糙,顿时提高了警觉。于是,立即向内勤行长汇报,在内勤行长的协助下,对存单进行了更为细致的查验,结果发现该存单的业务专用章、个人签章、存单编号均显示异

常,仔细鉴别确定存单上面字体不是打印而是复印,正面字体是彩色复印后粘贴上去,存单背面背书字体也是复印后粘上去的,当即认定系伪造存单。于是,立即启动应急预案,向上级行反映和公安机关报警。

镇江农行丹阳支行通过认真开展诈骗案件防控专项治理活动,细化方案,把各项安全防范措施落到实处,全员的诈骗案件防控技能不断增强。去年以来,成功堵截各类诈骗20余起,金额120余万元。日常工作中学习、教育、培训,大堂经理“首问”、保安“巡查”、柜面人员“核对”的“三道防线”已成常态,“三问、二看、一核对”和大量取款风险提示已成自然。

(华元成 单杉)

## 工行镇江丹徒营业室往返80公里接老人到网点

京江晚报讯 1月5日,2022年的第一场雨,阴霾的天空,密集的雨点,湿滑的路面,街上行人比平时少了很多。开门没多久,一对中年夫妻满脸焦急的神态走进了工行镇江丹徒营业室,向银行求助。

夫妻俩在帮女方父亲胡先生办理存折取款时,输入密码时提示密码错误。这时他们赶忙拨打家中电话,询问是

否还有其他密码,输入多次错误后密码锁定。这时客服经理提示密码重置需要客户本人办理,这下夫妻俩有点犯难。原来她父亲已经85岁,居住在离网点将近40公里的荣炳曲阳村。前段时间不慎跌倒,现卧病在床无法起身走动。了解到该情况,客服经理赶紧让大堂经理带夫妻俩到支行综合部申请特事特办业

务。由于女儿与父亲不在一个户口本上,而家中急需该笔款项进行后续治疗,最快方法就是上门服务后接其母亲前来办理。请示领导后,工作人员准备好材料,带上夫妻俩立即开展上门服务。经过一个小时的车程到达曲阳村,核实胡先生意愿签字后,带着胡先生妻子前往网点办理后续业务流程。在车辆到达网点前

致电网点工作人员提前帮忙取号,避免客户等待。中午营业结束客户顺利取款,再三对网点工作人员道谢。

乡村小路有工行人踏过的足迹,风里雨里有工行人服务的身影。2022年镇江丹徒支行将延续工行优质的服务,满足客户各类金融需求。

(孙方 胡四荣)