

回归一线之路 服务初心不变

——记南京银行丹阳云阳支行副行长贡莉花

钱
周刊·综合



本报记者 俞佳融

在南京银行镇江分行，每一位员工都扮演着重要的角色，而从银行一线到中后台再到一线的贡莉花，更是一名基层员工的视角，见证了南京银行“金融为民”的初心不变。

高质量发展是银行业的必然趋势。在当前的金融环境下，银行业面临着前所未有的挑战和机遇。“作为一家有社会责任感的企业，南京银行始终坚持高质量发展的理念，不断优化业务结构、提升服务质量、

加强风险管理等。这些努力不仅提升了我们银行的核心竞争力，也为客户提供了更加优质的服务。”贡莉花说道。

为了提升网点服务质量，为客户提供更加便捷的服务，经验丰富的贡莉花经历了丹阳支行、镇江润州支行、丹阳云阳支行等三家网点的筹备工作。在新支行网点的筹备过程中，她注意到不同支行网点的不同经营特色。“结合当地市场需求和特色服务，每个网点都设计了针对性的服务项目，以满足不同地区客户的需求。”贡莉花表示，她也为新网点注入数字化内涵，融入先进的科技设备，确保客户在享受便捷服务的同时，获得更好的体验。

在服务过程中，新市民服务也是她关注的重点。面对不断变化的城市环境和客户需求，她在一线工作中，认真执行一系列针对新市民的服务项目，包括新移民的金融咨询、小微企业的贷款支持以及针对年轻客户的数字银行服务等。让南京银行成为新市民生活和发展的有力支持者，为他们提供更加优质、便



捷的金融服务。

贡莉花在回归一线过程中，关注着网点发展的不同阶段，通过实际行动支持网点转型发展，深耕零售蓝海。在团队中，她积极创新业务模式，根据市场变化和客户需求，尝试创新业务模式和产品组合，以满足客户的多样化需求。“我在一线能够与客户面对面，因此也就可以

及时收集和处理客户反馈信息，持续改进产品和服务质量，提升客户满意度和忠诚度。”贡莉花提及在回归一线的过程中，她所保持的敏锐的市场洞察力和创新精神，积极探索适合网点的可持续发展道路，为网点转型发展贡献自己的力量，实现网点的长期稳定发展。

增强合作黏性 突出服务柔性

南京银行镇江分行获金融科技工作先进单位称号

本报讯(俞佳融 胡贤刚)日前，南京银行镇江分行获评2023年度镇江市银行业金融机构金融科技工作先进单位。该奖项的获得离不开南京银行总行数字化转型战略的引领。该行以此战略为引导，出台科技赋能工作方案，积极采取“请进来”与“走出去”相结合的工作思路。

据悉，本次考评由人民银行镇江市分行组织开展，从网络信息安全管理、金融科技创新应用、金融标准化建设、金融科技宣传活动组织、金融科技研究等开展考核评价。

在“请进来”的工作方面，南京银行镇江分行各个业务主管部门，主动加强与总行、鑫合易家、兄弟分行、镇江同业以及主流科技公司、融媒平台的交流，以现场宣讲为触角，以产品推广为媒介，以资源共享为纽带，先后落地了多个项目。

构建MY 0511金融服务专区生态圈，助力小微实体客户发展，开拓线上申请渠道，鑫e科企、出口快贷、生意家、你好e贷；该金融服务专区还普及金融知识、反诈知识；打造MGM数字化营销工具，该工具为服

务大零售业务拓展的工具，该创意为南京银行镇江分行率先发起，后续将在全行范围内进行推广使用。

在提升办公效能方面，南京银行镇江分行利用总行零代码平台开发上线了分行U盘申领全流程线上化管理系统，进一步提高了U盘管理的时效性；结合总行智能化营销平台开发营销活动，且在板块内上线分行零售特色营销工具MGM为营销助力。

在“走出去”的工作方面，南京银行镇江分行整合全行具有科技专

业背景的人力资源，结合人员岗位所属条线，建立由该分行科技团队人员为组长的，涵盖公司、零售、综合管理的科技创新兼职团队，该团队深入一线，加强与业务条线密切联动，融入市场，基于共建、共享、共赢生态圈培育智能驱动型的获客模式，通过银企RPA、场景金融产品等介入，增强合作黏性，突出服务柔性，实实在在赋能业务拓展和客户维护。



便民办卡进校园，服务师生零距离。新年伊始，农行镇江丹阳支行青年志愿者组成“春天行动”突击队携带移动终端设备走进南京师范大学中北学院，为学生提供第三代社保卡申领、现场为在校学生提供信息采集、开立、激活和换卡等“一站式”便捷服务。服务小分队还面向大学生群体宣讲“智慧校园”、网络金融等知识，用“春天行动”助力师生迎新年。

华元成 俞佳融 摄影报道

工行镇江新区支行 全方位扎实做好客户服务工作

本报讯(朱敬东 包建华 俞佳融)2023年以来，工行镇江新区支行紧密围绕市分行工作要求，不断夯实网点基础服务，聚焦网点服务质量提升，通过加强对全流程服务的精细化管理，进一步提高员工服务意识，切实提升网点客户服务满意度，推动一线网点服务规范化，为全行高质量发展提供坚实保障。

高度重视，健全考核机制。该行将服务质量提升摆在重要位置，强调高质量的金融服务能够进一步带动业务经营的发展，全体员工必须不断提升服务技巧、注重服务细节、提升服务质效。该行在工作中制定《新区支行2023年度网点服务工作考核办法》，明确了工作目标、服务质量、服务效率及服务环境等相关要求，每季度根据上级行及支行的工作重点，制定完善季度实施方案或工作计划，推动服务工作在基层一线切实执行、有效落实。

抓好培训，提升服务水平。该行通过行务会、班后会、培训等方式，督

促网点员工掌握规范化服务的标准，持续强化网点人员的服务意识，组织网点认真学习营业网点客户服务管理基本规定、服务行为“十严禁”、基础服务礼仪等内容，将服务细节落到实处。

同时，该行积极推进适老化网点的建设，聚焦老年客群，提供老花镜、拐杖、轮椅、药箱等适老物品，为老年人提供贴心服务。2023年，新区支行营业室成功申报江苏银行业文明规范服务适老网点。另一方面，该行网点加强业务处置能力的培训，如三代社保卡换卡、数字人民币账户开立、换卡不换号、预留手机号修改等常见业务的受理，提高业务处理效率。

加强督导，强化服务管理。该行强化对网点服务工作的督导检查，每月对网点服务情况进行现场及非现场检查不少于2次，分管行长每月组织1-2次现场检查，督促广大员工改进服务过程中的薄弱环节，每季度对网点进行现场检查和督导。

编辑 袁刚 版式 冷国方 校对 小伟