



浙商银行淮安分行 走访慰问退伍军人

邮储银行淮安区支行 开展千人千企联谊活动

为有效落实地方金融监督管理局、人民银行及银保监会关于在全市开展“百家金融机构、千名金融顾问、走进万户企业”专项活动的要求,结合上级行关于“百家金融机构、千名金融顾问、走进万家企业”专项活动实施方案,近日,邮储银行淮安区支行与多名企业主一起开展千人千企联谊活动。

活动中,该支行工作人员认真听取企业意见,通过与企业面对面深入交流及现场走访,缓解了银企信息不对称现象,引导企业主深层次描述需求,为今后精准对接打下坚实基础。

工行淮安涟水支行 推进网点服务稳步提升

今年以来,工行淮安涟水支行积极贯彻落实淮安分行网点服务管理工作规定,践行“客户为尊、服务如意”服务理念,全面加强管理,推进“客户满意银行”建设,促进支行各网点服务水平稳步提升。

重视服务细节 明确服务要点

细节决定成败。市分行及该支行领导高度重视网点日常服务工作的细节,通过邮件、视频会议等多种途径向各网点员工明确服务工作要点。

使用服务忌语、态度冷漠粗暴、无正当理由拒办业务、顶撞客户、在营业场所内吸烟、把玩手机等私人物品、擅离岗位、串岗、打瞌睡以及处理投诉推诿敷衍、不切实有效解决客户合理诉求等是网点发生频率较高的情况,也是日常服务中的弱点。对此,该支行要求各网点员工牢记服务行为“十严禁”。

规范服务行为 提升服务水平

没有规矩不成方圆,只有规范服务行为,才能提升服务质量。该支行认真落实网点服务管理工作实施细则,为每一位客户提供优质服务。

该支行在网点内外环境管理中形成规范,定期打扫内外环境,创造整洁、明亮、舒适、有序的营业环境,使客户保持愉悦的心情;在智能与自助服务中形成规范,做好智能区“一米线”的维护,定期检查和维修智能与自助区设备,并礼貌待客,耐心细致引导客户理解并积极配合;在服务礼仪中形成规范,要求员工统一穿着制式行服、佩戴工号牌上岗,保持干净得体形象。该支行在服务中杜绝无声服务和冷服务,做到来有迎声、问有答声、去有送声、错有歉声、赞有谢声。

保持后续监督 巩固服务成果

做好网点服务不是三分钟热度,而是常态化、持续化的工作延伸。该支行将对已改善的服务弱点进行后续监督,巩固网点服务提升成果。

同时,在后续的工作中,该支行将继续加强员工的学习与培训,确保人人熟知规定与标准,牢记服务禁止与禁忌;不断强化员工的自控与自觉,针对员工上班时间把玩手机等私人物品,已在员工休息区设置手机袋,要求每位员工上班前主动将手机存放到手机袋中;持续开展检查与督导,不定期对网点进行高频次服务督导,当时检查当即通报,并设置员工不规范服务行为“警示墙”,让全行员工引以为戒。

(包跃)



予帮助解决。浙商银行淮安分行与徐杨街道、长东街道还签署了共驻共建协议,积极履行社会责任,进一步增进军民鱼水情,促进双方党建互联共建工作迈上了新台阶。(刘源)

在中国人民解放军建军95周年来临之际,为继续弘扬拥军优属、拥政爱民优良传统,浙商银行淮安分行精心组织开展了走访慰问退伍军人系列活动,向分行的退伍军人在职员工致以亲切的问候和衷心的祝福,对他们为国家以及分行发展所作的贡献表示感谢,也对大家下一步工作寄予深切期望。

8月1日下午,浙商银行淮安分行党委书记、行长郑卫星向分行退伍军人在职员工致以亲切的问候和衷心的祝福,对他们为国家以及分行发展所作的贡献表示感谢,也对大家下一步工作寄予深切期望。

此外,该分行慰问组还先后走访慰问徐杨街道、清江浦区长东街道,为退伍军人送去慰问物资和节日问候。慰问组每到一处,都为退伍老兵送上慰问品和节日问候,并与他们话家常,详细询问他们的身体状况、生活情况、存在的困难等,感谢他们为国家安定、保卫人民群众生命财产安全作出的贡献,向他们舍小家为大家、默默付出的精神表达敬意,希望他们身体健康,并表示,他们若生活上有什么困难,都可以与分行联系,分行将会尽力给

用行动书写青春华章 ——记农行淮安淮海路支行客户经理夏春秋

温文尔雅、谦和坦率的夏春秋是农业银行淮安淮海路支行的一名客户经理。入行3年,她一步一个脚印,在磨练中成长,在奋斗中追求,用实际行动践行服务为民的宗旨,用责任担当谱写“95后”的青春华章。

技能是练出来的

银行是一个专业性很强的行业。上岗第一天,看着师傅林正忠十分娴熟的动作,夏春秋在羡慕中规划着,在心里默默地构思着入职第一步。

“干一行,就要爱一行、钻一行、精一行。”2019年7月,刚走上客户经理岗位的夏春秋,翻看着一户户贷款档案、一份份贷款手续,立志在干中学、在学中干,白天干、晚上学,尽快掌握信贷专业知识,练就过硬的本领,早日满足专业岗位的履职需要。白天上门调查,她认真听、仔细看、用心记、反复悟,归纳出履职要点。晚上坐在办公桌前,她整理资料、扫描上传、进入报批流程。夜深人静回到家中,她还要翻看有关信贷业务、信贷管理方面的书籍,既学基础知识、职业操守、规章制度,又学操作流程、系统作业、和信贷业务关系密切的法律法规。从那时起,“晚上12点之前不睡”便成了她的习惯。

功夫不负有心人。很快,她考取了个人信贷管理中级证书、法人信贷管理中级证书等。入行第一年,她在淮阴支行年度考核中获评“优秀”。2021年12月,她被淮阴支行聘为“初级客户经理”。今年3月,她又被市分行聘为“中级客

客户经理”。

客户是跑出来的

面对服务“三农”、稳产保供的责任和使命,夏春秋始终把“急群众之所急,想群众之所想,解群众之所忧”作为自己的履职信条。用她的话说,哪里客户有需求,哪里就是她的“战场”。

今年4月的一天,淮阴区高家堰镇河头村赵先生看着后院的牛棚,攥着手机发愁。年前,他拿出所有积蓄新建牛舍,扩大养殖规模。而村里养牛户都在购进种牛,借钱是难上加难。这天如果再不付款,预订的种牛就要被卖给别人了。正在犯愁之际,他突然想起前不久在当地农行“进村入户”时获得的15万元预授信,便试着拨打留下的客户经理电话。令赵先生没想到的是,得知他急需用钱,仅两个小时,夏春秋就找上门了。“付钱的时候,看着卡里已到账的贷款,我还有些不敢相信!”赵先生笑呵呵地对乡邻说,农行办事效率高,不到5个小时,就帮他解决了困扰大半个月的难题。

“在‘万人进千村’精准对接活动中,淮阴、涟水、盱眙等地的田间地头留下了她奔波的足迹。”刚提起夏春秋,她的师傅林正忠连连称赞说,虽不知她跑了多少路,但她上门对接的客户已达1026户。

业绩是拼出来的

成绩是靠勤劳、智慧和勇气拼出来的。在夏春秋的日志里,几乎



没有双休日、节假日。白天,她要东奔西跑走访调查;晚上,她在案头一坐就是几个小时,成了同事们眼中的“工作狂”。

作为积极要求进步的青年,夏春秋严格要求自己的一言一行,在技能上精益求精,在履职中细心谨慎,在急难险重任务面前更是一马当先。“岗位平凡,但我要在平凡中创造出不平凡”。她这样说,也是这样做的。为提高业务市场占有率,夏春秋秉承“以服务他人之乐、为他人快乐而为”的理念,跑楼盘、找商户、到农村、进企业,主动对接,建好台账,用心、用情、用力对待每一位客户,办好每一笔贷款。无论是风霜雪雨,还是严寒酷暑;无论是在家吃饭,还是在外聚会,只要一个电话、一条短信,她都毫不犹豫,及时服务。

有付出,就有收获。入行3年,她累计受理并放贷按揭贷款528笔、金额3.2亿元,普惠贷款263笔、金额1.5亿元。2021年3月,她获得所在的淮阴支行2020年度先进个人荣誉称号。今年6月,她光荣地成为一名预备党员。

奋斗的年华最美丽。在一线岗位上,夏春秋以自己精湛的技能、优质的服务和雷厉风行的作风,在奋进的路上燃放着激情,用热情和汗水书写自己的青春故事。

(陆成之)



“八一”前夕,农行淮安淮阴支行围绕驻淮安某部队金融需求,专门利用周日原经办网点歇业时间开启定向服务“直通车”,集中为80多名战士办理开卡、密码挂失重置、掌上银行、个人信息修改等业务,受到部队官兵的一致好评。■刘璟 陆成之

培育和践行
社会主义核心价值观