



工行淮安新区支行

优化服务措施

提升客户满意度

为进一步提升客户服务满意度,今年以来,工行淮安新区支行秉承“您身边的银行可信赖的银行”的服务宗旨,以细心、用心、暖心服务为准则,围绕客户抓服务,推出多项措施服务民生,使客户满意度得到了有效提升。

◎优化组合 畅通服务渠道

该行坚持行长坐班制现场解决问题。优化劳动组合,实行“弹性工作日”“弹性工作时”“弹性工作窗口”,增加业务高峰期对外窗口数量。在醒目位置设置温馨提示,告知客户网点业务高峰期时间段,想方设法为客户排忧解难,最大限度地为客户提供方便。

◎加大改造 拓宽服务渠道

年初,该行对辖区营业网点进行升级改造,增添了多种服务渠道

与服务措施,网点的服务功能更为齐全,实现了功能分区、业务分流、客户分层的服务模式。对网点柜面物品配备进行固定位置摆放和规范使用,对高柜柜面物品和低柜柜面物品按不同标准进行定位摆放,既创造出整洁、干净、标准、规范的办公和服务环境,又做到方便柜员使用。

◎优化流程 提高服务效率

该行积极整合柜面业务处理流程,对一线反映突出的问题进行价值分析,在风险可控的前提下进行优化,减少冗余环节,提高操作效率。加大自助设备、智能设备、电子银行等渠道设施的投入,网点自助设备配备率达到100%,自助设备拥有量高居同业前茅,最大限度地满足不同层面客户的金融服务需求。

◎强化培训 提升服务技能

该行积极开展营业网点规范化服务培训活动,从优质服务是礼仪的需要、优质服务是一线员工阳光心态的体现、优质服务是对集体和团队的责任感等方面培训如何做好服务工作,使广大一线员工对服务规范化标准有了更加清晰、明了的认识,对服务监测标准也有了进一步的了解,员工服务心态有了积极的改善,增强了主动服务意识,提升了服务技能。

◎加强监督 保证服务质量

该行实行了多渠道服务监督,规范了服务考评管理制度,使考评有依据,奖惩有条例。通过现场、非现场检查模式,增加服务检查频率和效能。每半月反馈一次检查情况,每月通报一次检查结果,对查出问题,限时整改,确保了网点服务质量。

(工文)

淮安农商行在市第五届银行业业务技能竞赛中获佳绩



近日,由中国人民银行淮安市中心支行、淮安市总工会联合举办的“淮安市第五届银行业金融机构现金服务知识与技能竞赛”在淮安农商行隆重举行,来自全市34家银行业金融机构的68名选手参加了比赛。

此次比赛包括假货币理论、人民币识别点钞、美元识别点钞三项。经过激烈角逐,淮安农商行获得团体第一名的好成绩,员工谷文清收获多个单项第一名。

作为本次比赛的承办方,淮安农商行积极配合各方做好赛事准备和现场服务,确保各项工作井然有序开展,得到上级部门的一致赞扬与肯定,并被中国人民银行淮安市中心支行授予“优秀组织奖”荣誉。(周静 朱子月)

兴业银行荣获金贝奖“2018最佳资产管理银行”大奖

日前,“2018中国资产管理年会暨2018中国资产管理金贝奖颁奖典礼”在上海隆重举行,兴业银行凭借出色的资产管理能力获评“2018最佳资产管理银行”大奖,兴业银行天天万利宝稳利系列净值型产品荣获“2018最具人气理财产品”。

中国资产管理“金贝奖”评选活动由《21世纪经济报道》发起主办,邀请专业机构及行业专家组成评审团,从收益能力、创新能力、风控能力、市场认可度、社会责任等多维度进行定量与定性分析,对中国资产管理行业进行客观评价和分析,是中国资产管理领域具有较强影响力的评选活动之一。

作为国内最早开展资产管理业务的商业银行之一,兴业银行自2004年推出首款“万利宝”人民币理财产品以来,不断推进资产管理业务体系建设,2012年该行正式设立总行资产管理部,推进资管业务专营。从资产构建模式探索到产品体系升级,从运营体制管理完善到组织架构重构,兴业银行始终积极应对市场变化,前瞻性地探索革新,充分发挥了资产管理业务在服务实体经济、提升居民财产性收入等方面的重要作用。

截至2017年末,兴业银行理财业务规模约1.65万亿元,其中净值型产品余额1566.31亿元,同比增长13.96%,2017年全年为投资者创造投资收益500多亿元,在银行业理财登记托管中心发布的2017年全国银行理财综合能力评价报告中,兴业银行理财业务综

合能力排名全市场第二,股份行第一。

随着资管新规的正式颁布,银行资管业务迈入新时代,兴业银行资产管理业务将顺应内外部形势变化,适变而变,努力实现更高质量的发展。目前,兴业银行正积极推进理财产品体系升级转型,加快投研、风控、运营三大体系的全面再造。

在理财产品体系建设方面,该行一是借鉴公募基金在产品创设方面的先进经验,完善产品体系。二是突出银行特色,在新老产品转换过程中针对现有理财客户的风险偏好和投资习惯,发行收益稳健的固定收益类产品,同时逐步丰富产品线,涵盖现金管理、债券型、项目融资型、混合型、股票型、QDII型等产品。三是细分需求,通过深入研究理财客户的多元化需求,如流动性需求、收益性需求、长期投资需求、养老需求等,进行细分引流,设计相应的产品。

针对理财产品净值化转型的大方向,兴业银行将着力推进资管业务投研、风控、运营三大体系的全面再造。其中投研体系方面,建立系统化的投研体系,涵盖策略、行业的大类资产研究框架,搭建投资经理和FOF/MOM团队,完善投资决策流程。风控体系方面,从银行信贷风险管理文化转向投资风险文化,构建立体式的资管业务全面风险管理体系。运营体系方面,将再造信息科技系统,建立全新的运营体系,并积极引进熟悉资管产品估值、会计核算、信息披露、税务等方面的专业运营人才。(兴小业)



8月7日,“江苏银行杯”2018年涟水县全民健身日系列赛事启动仪式在五岛湖公园举行,数千名群众参加了体育健身展示、健步走等活动。

管伟法 肖秀丽摄

农行淮安新区支行狠抓党建促业务发展

今年以来,农行淮安新区支行紧紧依靠党支部战斗堡垒、党员先锋模范作用的发挥,为支行各项目标的实现提供了坚强的思想政治保证、组织保证和人才支持。今年上半年,该行综合绩效考核在全市农行系统名列第一。

坚持学习教育与党建管理相结合。建立健全关心、服务、教育党员的工作机制。建立健全党员履行义务的工作机制。建立健全党员正确行使民主权利的工作机制。建立健全监督机制。建立创先争优的良好环境机制。以创造性的工作带动党员队伍的建设。在党建工作的形式、内容和载体上创新机制,形成“一个支部就是一个堡垒、一名党员就是一面旗帜”。

坚持服务员工与凝聚人心相结合。面对业务经营内部管理压力,组织以党员为骨干的战斗集体,做到队伍“拉得出、冲得上、打得赢”。在业务工作中分类制定“创新先锋岗”、“敬业先锋岗”、“服务先锋岗”等,把党员的身份和形象亮出来。创新开展党员活动,每个党员做到“五个一”,即重温一次入党誓词,参加一次市场营销活动,撰写一篇体会文章,提一条好的建议,联系一名青年员工。开展“党员责任区”活动,支行党委班子成员带头主攻重点客户,党员客户经理、党员大堂经理负责客户的拓展和维护,党员柜员带头搞好各项优质满意服务。注重情感关爱,用“心”凝聚队伍,充分发挥党员

部促进和谐的作用。

坚持党员干部带头与普通党员带头相结合。党员干部发挥表率作用,普通党员发挥带头作用。支行党员同志当好营销工作的先锋,在业务营销一线扑下身子,盯紧优质客户,做好跟踪服务,确保营销业绩在前、任务进度在前、攻坚克难在前;当好优质服务的先锋,切实把过硬的业务素质、优良的服务技能传授给员工、展示给客户,让客户充分享受一流高效的服务,成为全行业务营销的标杆,成为服务客户的模范。严守各项规章制度,按流程办理业务,做到业务操作不违规,努力争当忠于职守的金融卫士。

(毕启飞)