



中国银行 全球服务
服务专线: 95566

优化劳动组合 提升服务效能

中国银行许昌分行扎实开展网点智能化转型工作

本报讯(记者董蕊通讯员朱江豪)在互联网发展向金融领域渗透的大背景下,加快推进网点转型成为各家商业银行最为迫切的战略选择。去年以来,中国银行许昌分行采取网点布局优化、营业网点智能化改造、打通岗位壁垒、厅堂服务提质等一系列措施,不断提升服务效率、挖掘网点潜能,促进经营效率稳步增长。

科学布局智慧网点,优化岗位配置。中国银行许昌分行积极应对内外部环境变化,着力解决城区网点经营管理与发展模式面临的现实矛盾,破解发展瓶颈。该行党委经过深入调研,果断决策,撤并2家网点,并对包括市行营业部在内的4家综合性支行进行“瘦身”,将以前的城区经营性网点全部整合升级为全功能型智慧支行。该行

采用条线与支行联动方式,多角度、全方位制订权限打通方案,最大限度激发基层网点人员活力。该行人力资源部根据EHR系统中网人员岗位与实际人员配置情况,下发《职位设置与人员管理指导意见》,各基层网点结合自身实际,因地制宜制订本单位人员岗位调整和绩效考核方案。该行通过人财物等资源的优化配置,扩大了网点的业务范围,调动了员工的工作积极性,网点竞争力大幅增强,为全行高质量发展注入了新的活力。

加快网点转型速度,科技赋能是关键。中国银行许昌分行在年初工作报告中就明确提出,2020年网点要实现新版智能柜台全覆盖。以此为目标,该行不断强化智能网点建设,智能柜台采取“客户自主、柜员协助”的服务模式,

不仅分流了柜面的大部分业务,还解决了网点员工不足的问题。而且,网点厅堂的排队压力得到了有效缓解,客户的排队等候时间缩减了原来的1/2左右,客户体验和满意度有效提升,一些常受诟病的现象得到了彻底消除。在提升智能柜台服务效能的过程中,各营业网点定期通过晨夕会、周例会等方式培训智能柜台操作要点、风险点、新业务功能,帮助大堂服务人员熟练掌握业务办理流程,提高业务办理速度,缩短服务响应时长。同时,他们不断分析归纳厅堂业务类型,协助大堂经理和柜员明晰业务分流关键点,进一步提高柜台业务办理效率。在进店客户体验提升的同时,网点每日到店客户数量增加显著,黏性不断增强。

实施服务提质工程,提升服务质

量。该行制订出台《文明优质服务考核方案》《网点优质服务客户体验标准》等系列措施,对网点服务环境、服务设施、服务礼仪、服务管理等内容进行重新规范,制定具有同业优势的服务标准。该行考核工作小组依据检查标准内容,以省行客户体验检查、市行三方公司现场检查、条线部门检查、95566投诉平台等维度,形成“四位一体”的考核体系,定期对各营业网点的文明优质服务工作开展检查督导,并将检查情况直接纳入网点及条线考核,对落后网点实行通报批评、绩效扣罚、落后发言、组织约谈等一系列处罚措施,从“教、管、查、罚”4个方面重塑服务工作。目前,该行各网点人员服务水平、服务效率以及客户体验满意度显著提高。



关注中国银行河南省分行官方微信公众号,了解更多金融资讯

农行长葛市支行开展“学习强国”挑战答题竞赛活动

本报讯(记者董蕊通讯员王琳)为激发全行员工学习热情,6月22日晚,农行长葛市支行党委开展“学习强国挑战答题竞赛”活动,支行班子成员、各支部党员代表共26人参加。

此次活动依托“学习强国”平台App开展,参赛者登录注册账号,进入“挑战答题”环节进行答题。比赛限定时间20分钟,20分钟内可以无限次挑战答题,以答题正确最多的分数统计排名。

在答题现场,每名参赛选手沉着冷静,聚精会神。通过20分钟的紧张激烈角逐和赛后成绩统计,他们评选出一等奖1名、二等奖3名、三等奖6名,分别授予“挑战答题标兵”“挑战答题之星”“挑战答题优秀个人”荣誉称号。此次活动还对“学习强国”总积分在14000分以上的10名员工进行了表彰奖励。

自2019年“学习强国”平台上线以来,该支行把用好“学习强国”平台作为贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想的重要举措,迅速行动,积极部署,广大党员纷纷下载使用“学习强国”平台App,通过观看视频、阅读文章、参与答题、比成绩、晒积分,形成人人争先、你追我赶的浓厚学习氛围。

农行建安支行开展党员志愿服务慰问服务活动

本报讯(记者董蕊通讯员魏雅婧)端午节临近,为弘扬“尊老、敬老、助老”的社会美德,让孤寡老人提前感受节日的气氛,度过一个愉快的端午节,近日,农行建安支行主动对接建安社区街道办事处利民社区,组织党员志愿者与社区工作人员联合开展了以“端午粽飘香,浓浓社区情”为主题的慰问服务活动,向孤寡老人送去端午节的问候和精神慰藉。

在社区活动室,志愿者和社区工作人员围在一起包粽子,有的剪粽叶、有的包、有的绑绳子,边包粽子边拉家常,现场其乐融融。在大家的共同努力下,很快各式各样漂亮的粽子就在大家手中诞生了。随后,志愿者带上煮好的粽子、食用油、大米等生活物品到社区孤寡老人家中进行慰问,并为他们送上节日祝福。

这次党员志愿服务慰问服务活动,向社会传播了“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神,让社区的孤寡老人体会到了社会大家庭的关爱和温暖。

央行开展2000亿元逆回购操作

新华社北京6月23日电(记者张千千吴雨)中国人民银行23日以利率招标方式开展了共计2000亿元的7天和14天期限逆回购操作。当日无逆回购到期,央行实现净投放2000亿元。

央行发布公告称,为维护半年末流动性平稳,当日开展900亿元7天期限逆回购操作,中标利率为2.2%;同时开展1100亿元14天期限逆回购操作,中标利率为2.35%,利率均与上次持平。

粽叶飘香过端午 幸福和谐邻里情



6月22日上午,由文峰街道办事处游园社区主办,市福彩中心、市农机局等9个单位协办的“粽叶飘香过端午 幸福和谐邻里情”活动在绿城小区开展。该活动包含了儿童舞蹈表演、旱地龙舟、包粽子等节目,营造了积极向上、文明和谐的社区氛围。 李晓摄

襄城县审计局积极开展“安全生产月”活动

本报讯(记者杨晓燕通讯员张军民周洋帆)6月是全国“安全生产月”,襄城县审计局结合“消除事故隐患,筑牢安全防线”的主题,采取多项措施,扎实开展活动,为审计工作开展提供安全保障。

强化责任,加强组织领导。襄城县审计局党组把安全生产作为事关全局的大事,纳入重要议程,全面落实安全责任,明确领导班子成员的责任分工,将具体责任落实到股室和个人,确保“安全生产月”活动有序开展。同时,该局积极配合所在社区和扶贫帮扶村,扎实开展安全生产工作。

广泛宣传,强化红线意识。该局组织全体干部职工认真学习安全生产的有关规定,多方位、多层次地开展安全生产法律法规和知识宣传,使安全生产红线意识深入人心,不断提升安全文明素养,牢固树立安全发展的理念。

加强管理,建立长效机制。该局强化机关办公场所日常安全管理,做到人走电停,定期检修电梯、电灯、车辆;建立安全隐患排查常态化工作机制,及时总结好的工作经验和做法,促进安全监管和日常检查制度化、规范化、常态化,为审计工作打好基础。

全面摸排,积极整改落实。该局按

照“全覆盖、零容忍、严排查、重实效”的总体要求,定期对机关和家属区进行全面彻底的排查,不留死角、不留盲区,消除安全隐患。该局针对排查出来的问题进行跟踪整改,确保安全生产各项政策措施落到实处。

发挥职能,促进安全监管。该局充分发挥审计监督职能,在审计项目实施过程中,将被审计单位安全生产管理使用情况作为审计重点予以关注,在揭露问题的基础上,从制度和管理等方面重点分析产生问题的原因,提出审计建议,为推进平安襄城建设发挥积极作用。

兴业银行许昌分行开展“守住钱袋子·护好幸福家”主题宣传活动

本次活动内容丰富、覆盖面广、关注度高,既向公众宣传非法集资的社会危害性,也让社会公众对非法集资有了更深的认识,又进一步引导社会公众增强风险意识,提高识别能力,自觉远离和抵制非法集资。

此次活动期间,该行坚守网点宣传阵地,利用门楣LED屏播放“守住钱袋子·护好幸福家”宣传标语,并在网点厅堂放置防范非法集资宣传海报和宣传页,利用多种渠道加大宣传力度。同时,该行营业厅大堂经理主动向等待办理业务的客户普及防范非法集资相关知识,为客户阐述非法集资的社会危害性,引导公众理性投资理财,自觉远离和抵制非法集资。

6月15日,按照许昌银保监分局统一要求,该行由综合及风险部门共同组成的宣传小组前往曹魏古城开展集中宣传,利用宣传横幅、展板等,向广大市民讲解非法集资的性质、特征、主要犯罪手段等,揭示其高发重点领域和危害影响,共同营造浓厚的宣传氛围。

下一步,该行将继续主动防范非法集资宣传与自身业务相结合,鼓励全行员工积极走出去,广泛开展宣传与教育,强化社会公众的“风险自担”意识。



图为兴业银行许昌分行在曹魏古城开展集中宣传活动。 尚珂摄

鄢陵县审计局围绕重点工作服务“六稳”“六保”

本报讯(记者杨晓燕通讯员张荟林崔志猛)近日,鄢陵县审计局认真贯彻落实上级部门统筹推进疫情防控和经济社会发展的决策部署,紧扣“六稳”“六保”目标任务,坚持党的建设和审计业务“融合抓、双提升”工作理念,发挥审计监督涉及面广、专业性强、反应迅速的优势,着力提高审计监督质效,服务“六稳”“六保”。

围绕重点工作,助力县域经济发展。鄢陵县审计局组织开展了鄢陵县一级预算单位2019年度部门预算执行情况审计,聚焦“八项规定”贯彻执行、“三公经费”压缩、项目资金科学使用等重点,力促预算编制标准化、科学化和精细化,看好“钱袋子”,过好“紧日子”,促进财政资金提质增效。该局还开展了全县疫情防控物资使用情况跟踪审计调查,聚焦重点项目建设、重点资金使用薄弱环节,揭示经济社会发展中的重大风险隐患,弱化疫情对经济发展的冲击,为经济发展建言献策、保驾护航。

围绕复工复产,助力就业政策落实。鄢陵县审计局开展了减税降费政策落实情况、“放管服”改革措施落实情况、推进清理拖欠民营企业中小企业账款情况、疫情防控重点保障企业享受信贷支持等政策落实情况、中小微企业享受扶持政策措施情况等专项审计,帮助企业解决复工复产、劳动力返回过程中遇到的困难和问题,提振企业信心,激发市场活力,力保

就业稳定。

围绕脱贫攻坚,助力全面小康建设。鄢陵县审计局开展了扶贫政策措施落实和扶贫资金分配管理使用情况审计,通过查阅账目、分析数据、实地走访等方式,对扶贫项目资金使用和实际成效等进行审计。该局重点关注困难人群民生兜底情况,督促基层加大对特困人员基本生活保障的财政资金投入力度,做到“应保尽保”“应救尽救”,以精准监督助推精准扶贫。

围绕生态环保,守护“绿水青山”。鄢陵县审计局运用“1+N”模式,同步开展领导干部经济责任审计、自然资源资产离任审计及预算执行情况审计。该局聚焦贯彻执行生态文明建设和方针政策、完成自然资源管理和生态环境保护目标情况、相关资金征管用和项目运行建设情况等6大类25项具体内容,力争科学地评价生态环境保护情况,精准地揭示存在的问题,提高环保资金的使用效率,助推全县自然资源资产管理水平不断提升,生态文明建设迈上新台阶。

今年以来,鄢陵县审计局采取专项式、嵌入式、点穴式、上下联动式、横向联合式5种形式开展审计监督工作,共开展审计项目14个,审计涉及资金904855万元,提出审计建议23条,为党委、政府决策提供了建议,促进了政策落实,为维护经济社会发展和社会大局稳定、全面建成小康社会提供了坚实的审计保障。

鄢陵县启动“税邮双代”模式 打造“家门口”的办税窗口

本报讯(记者董蕊通讯员李铁军)6月19日上午,鄢陵县税务局与鄢陵县邮政公司举行“税邮双代”业务战略合作签约仪式,就委托代开发票、代征税费等业务开展战略合作。这标志着该县正式启动“税邮双代”模式。该县广大纳税人和缴费人可以利用邮政部门营业网点多、覆盖面广、全年无休的优势,就近办理涉税业务。

今年以来,特别是疫情防控期间,为了给全县纳税人、缴费人提供安全高效的办税服务,鄢陵县税务局大力实施“非接触式”办税模式,发布了185项网上办税缴费事项清单,并引导纳税人、缴费人通过电子税务局、河南税务App、微信群、发票邮寄等“非接触式”办理途径办理各项涉税业务,最大限度地地为纳税人营造安全高效的办税环境。

此次双方合作开展“税邮双代”业务是线下办税服务厅的一个有效延伸。鄢陵县税务局充分利用邮政部门营业网点多、覆盖面广的优势,进一步打造便民公共服务平台,将税收征管力量延伸至镇、村和社区,纳税人既可到办税服务厅办理涉税业务,也可到全县各邮政营业网点委托代开发票、代征税款和发票寄递。各邮政网点为临时经营纳税人提供不受节假日限制的涉税便捷服务,消除了该局办税服务盲区,有效落实了“放管服”改革要求,进一步优化了税收营商环境。同时,将邮政办税服务窗口搬到纳税人“家门口”,既方便纳税人,又能有效防控零散税收流失,成功走出了一条办税社会化的新路,有利于更好地服务全县经济社会发展,提升全县广大纳税人和缴费人的满意度和获得感。

禹州市农信联社开展红色教育活动

本报讯(高培)6月20日上午,禹州市农信联社组织50余名党员奔赴禹州市方山镇红色教育基地开展红色教育活动。

他们参观了方山寨抗日奇袭战遗址、豫西抗日英雄广场、钢铁人民公社旧址,一件件珍贵的历史文物,一段段翔实的历史资料,一幅幅生动的历史图片,真实记录了方山抗战史、艰苦奋斗史、改革开放史与反腐倡廉

教育警示内容等,充分展现了老一辈人不忘初心、敢于担当、积极作为、奋发图强的精神风貌。随后,在鲜艳的党旗下,他们举起右手、紧握拳头,重温了入党誓词。

通过此次教育活动,党员们受到了一次深刻的爱国主义精神洗礼,进一步坚定了“不忘初心、牢记使命”理想信念与“扎根三农、服务地方”的决心。