



中国银行 全球服务

服务专线: 95566

中国银行许昌分行

持续开展“五心为民”活动 全面提升服务质效

本报讯(通讯员 张艺鸣 文/图)8月27日上午,在中国银行许昌六一路支行,客户安女士在综合服务经理胡译方的耐心指导下,在手机上成功办理了养老金账户开立业务,安女士说:“你们的服务真是又快又好,让我省去了很多时间和精力!”

这是近年来中国银行许昌分行提升服务质量、优化客户体验的一个缩影。为提升整体服务形象,营造爱岗敬业、钻研技能、提优服务的良好氛围,充分发挥银行网点作为服务人民前沿窗口的重要功能,中国银行许昌分行以“金融为民,担当有我”为主题,持续开展“五心为民”活动,即初心为民学榜样、匠心为民精技艺、用心为民促创新、齐心为民提业绩、暖心为民送关爱,积极做好金融服务,不断提升客户的满意度和归属感。

优化服务设施,营造温馨环境。中国银行许昌分行秉承优化客户体验的理念,深度感受客户需求,在厅堂配备老花镜、爱心专座、饮水设施、无线

网络、复印机及碎纸机、现金出纳设备等服务设施,并对各种服务设施开展检查和更新维护,确保空调正常运转,保证饮水设施正常使用等,全面排查水电设施安全隐患,为客户提供一个安全、温馨、舒适的业务办理环境。

增强服务意识,提升客户体验。高质量的服务是银行立足的基石,是银行长远发展的根本,服务意识直接决定了服务水平的高低。该行高度重视员工服务意识的培养,牢固树立“服务为本、客户至上”的理念,以客户为中心,想客户之所想,急客户之所急。在支行每日晨夕会,对服务不足进行总结,要求全员参照整改。同时,对服务亮点进行正向激励,鼓励员工继续保持,让每位客户都能切身感受到中行热情周到的服务,体验到被关注的温暖。

加强业务培训,提升服务水平。该行以执着专注、精益求精、一丝不苟、追求卓越的工匠精神为核心,利用班后及业余时间,认真组织学习监管

机构及总分行下发的最新规范政策,确保业务发展始终在合规的前提下进行。同时,广泛开展业务技能培训,提高员工专业技术水平,引导员工增强岗位能力,勤学苦练、敏捷反应,充分发挥主观能动性,努力提升服务质效。

发挥榜样力量,激发服务动力。中国银行许昌分行在网点考核中增加文明优质服务比重,营造“争先进,当先进,学先进”的“比学赶帮超”氛围,通过树标杆,传承榜样精神,打造服务文化,激发服务动力,以点带面推动网点服务水平整体提升,确保为不同客户群体提供更加优质全面、快捷高效的金融服务。

金融为民,中行担当。该行相关负责人表示,下一步,将持续践行文优服务理念,聚焦服务质效提升,推动“五心为民”活动有序开展,倾听客户心声,传递客户信任,密切客户关系,解决实际问题,将全心全意为客户服务的承诺落到实处。



图为中国银行许昌六一路支行综合服务经理胡译方为客户介绍开立个人养老金账户的功能和流程。

农行禹州市褚河支行

窗口“开”到群众家 上门服务解民忧

本报讯(通讯员 杨勇)“太感谢你们了,上门为我们办理业务!农业银行的服务太贴心了。”8月23日,蔡先生对农行禹州市褚河支行工作效率及热情的上门服务连连称赞。

当天上午,蔡先生满面愁容地来到农行禹州市褚河支行。客户经理方博得知,蔡先生的母亲近期刚办完退休手续,退休工资发到了农行社保卡上。蔡先生刚才在取款机上查询,显示“身份证件已过期,请到柜台办理”。但资料更新业务需由本人办理,不能代理。蔡先生的母亲因脑出血导致偏瘫,行动不便。了解到老人无法到银行办理业

务的情况后,该支行工作人员立即表示可以开辟“绿色通道”提供上门服务。

利用中午休息间隙,农行禹州市褚河支行专程安排两名工作人员前往客户家中,办理资料修改及手机银行等业务。老人的社保卡可以正常使用,他们还还为老人开通了手机银行业务,使其在家就可以办理银行业务。



农行长葛市支行

开展“反诈拒赌”警示教育主题观影活动

本报讯(通讯员 路书军)为进一步增强全行干部员工反诈防骗意识,8月24日晚,农行长葛市支行纪委协同支行党委举办“反诈拒赌”警示教育主题观影活动,组织全体员工集中观看反诈题材电影《孤注一掷》。

该片取材于上万起真实诈骗案例,真实呈现了非法投资理财、聊天网络诈骗手段,深刻剖析了网络诈骗屡屡得逞的深层次原因,全

面展现了赌徒最终家破人亡的惨痛现实。观影后,该支行干部员工纷纷表示,此次观影是一次生动的警示教育,具有很强的教育意义,值得一看。在今后的生活中更要提高警惕,增强知诈、识诈、防诈、反诈意识,远离网络赌博等违法活动。在日常工作中配合做好反洗钱工作,加强对客户、朋友、家人的普及宣传、提示提醒,引导客户识别骗局,增强防范意识,守住“钱袋子”,护好幸福家。



襄城县审计局

严格规范 审计整改结果认定工作

本报讯(通讯员 张军民 纪浩朋)为破解审计整改认定标准不一致、整改成效难以统一评价等难点问题,近期,襄城县审计局出台《审计整改结果认定办法(试行)》(以下简称《办法》),严格规范审计整改结果认定工作,为促进提升审计整改质效提供制度保障。

《办法》明确了整改认定原则,强调坚持党的全面领导,依法依规,实事求是,坚持目标导向、问题导向、效果导向相统一,切实做到以法律为准绳,精准研判,注重实效,推动解决问题。《办法》明确整改认定依据,把整

改情况是否贯彻落实重大决策部署和各级党委政府工作要求,是否符合相关法律法规,是否推动问题整改、改到位作为基本依据,对各类问题需要提供的证明材料提出具体要求。《办法》明确了整改认定标准,分门别类列举整改结果的具体认定标准,为审计整改结果认定提供统一的尺度。



兴业银行许昌分行

推动主题教育做实功见实效

本报讯(通讯员 张文)自主题教育开展以来,兴业银行许昌分行党委严格按照党中央、总分行要求,把高标准、高质量开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育作为一项重大政治任务,通过真学细悟、深研真改、真抓实干,让主题教育工作呈现出高起点开局、高质量推进的良好态势。

真学细悟,把学思想成效体现在“强党性”上。自学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育开展以来,兴业银行许昌分行将学习贯彻党的二十大精神和习近平总书记重要讲话、重要指示批示精神作为首要政治任务,加强组织领导,坚持党委班子会议“第一议题”学、理论中心组专题学、党支部主题教育读书班集中学、走进红色党史馆现场感悟学,切实通过以上率下、以点带面,实现全行理论学习“全覆盖”,引领全体党员干部抓实理论学习筑牢思想根基。

深研真改,把学思想成效体现在“重实践”上。兴业银行许昌分行坚持把抓实调查研究作为推动主题教育有效开展的重要举措,实行课题、定题、破题“全过程”闭环落实,切实将调查研究作为推动业务发展的“先手棋”。该行党委班子带头示范,坚持“三进三促”,统筹联动,广泛开展调查研究。一进企业,开展深入调研走访活动,制订“一对一”金融服务方案,深化银企合作,切实提升金融服务质效;二进机构,聚焦经营机构业务发展重点、难点,找准问题症结,靶向精准“下药”,靠前指导赋能业务高质量发展;三进网点,开展营业厅网点“体验式调研”,围绕厅堂环境、服务专业度、业务办理效率等方面邀请客户打分评价,广泛收集客户心中的“兴业印象”,提升营业网点综合服务能力。

真抓实干,把学思想成效体现在“建新功”上。兴业银行许昌分行始终

以习近平总书记关于河南工作的重要讲话和指示批示精神为指引,坚持把开展主题教育与实际工作相结合,与实体经济同频共振、共生共荣。

加大普惠金融支持力度。今年以来,兴业银行许昌分行运用特色产品,在贷款规模、利率定价、减费让利、审批效率等方面给予专项优惠政策,为科创小微企业方面量身打造多样化金融服务方案,帮助企业持续创新,不断增强市场竞争力。截至6月底,兴业银行许昌分行普惠小微贷款余额2.887亿元,较年初新增5883万元,累计支持普惠型科创小微企业17家,贷款余额7923万元。

推动经济绿色发展。兴业银行许昌分行着力围绕“以专业服务创造价值”的理念,持续擦亮“绿色银行”名片。以服务某非金属回收加工企业为例,兴业银行许昌分行在实地走访时了解到该企业有较大的票据贴现业务需

求后,立即与上级行沟通争取优惠政策,特为企业申请绿色金融专属贴现价格,为企业节省财务成本。截至6月底,兴业银行许昌分行绿色金融贷款(不含票据)余额7.04亿元,较年初新增1.17亿元。

助力乡村振兴。在今年夏粮收购过程中,兴业银行许昌分行运用“粮储贷”特色产品积极满足许昌当地粮食收购企业资金需求,向当地某粮食收购企业投放1000万元,有力支持许昌区域夏粮收购工作。截至6月底,兴业银行许昌分行普惠型涉农贷款余额1.811亿元,较年初新增8627万元。

为学之实,固在践履。兴业银行许昌分行将继续牢牢把握总要求,紧紧围绕目标任务,全面落实重点措施,推进主题教育走深走实,坚守金融为民初心,在学中干、在干中学,推动工作扎实开展,为区域经济高质量发展扛起兴业担当,作出兴业贡献。

鄢陵县税务局

举办“征纳互动平台操作知识”线上直播培训

本报讯(通讯员 郭建峰 李铁军)为全力打造高效便捷、公信力的云税服务品牌,8月25日,鄢陵县税务局依托“豫税通”平台,举办了花都云税“征纳互动服务平台操作知识”线上专场直播培训,讲授平台使用新技巧,满足征纳线上互动办税新需求,提升征纳沟通数字化、精准化新水平,增强纳

税人、缴费人智慧办税新体验。

直播期间,该局业务骨干从登录途径、智能互动、人工互动、留言互动、预约互动、个人中心等六个方面,讲解了征纳互动服务平台的概念、功能模块及其差异,并结合工作实际,模拟演示了征纳互动平台的智能化、互动化、协同化、精准化特点的操作

流程。直播过程中,该局业务骨干还在线与该县部分企业财务人员就日常平台功能模块应用常见问题进行了互动答疑。此次网上专场直播培训累计访问量720多人次,网络互动评论120多条。

专场直播培训收获了该县企业财务人员的广泛点赞和支持。“现在

只需要在电子税务局点击‘征纳互动’,就可以成功召唤‘办税小帮手’,不管是智能服务还是人工互动、留言、政策解答,都能获得实时贴心辅导,这样的线上互动服务真是太方便了!”刚体验过征纳互动服务平台的建业绿色基地财务负责人马振威赞不绝口。