

“工行温度”主题宣传报道之二 >>>

工行德州分行德城老店 历久弥新

工行德城支行营业室位于德城区东方红路明月湖畔,是工行德州分行各网点中名副其实的“老店”,多年来,该营业室始终围绕“服务创造价值”的经营理念,以精细化的服务管理、卓越的服务效率、一流的服务业绩,在全市树立了良好的品牌形象和群众口碑,并荣膺全国工行系统五星级旗舰网点。如今的“老店”历经岁月洗礼,历久弥新,呈现出无限的活力和魅力。

发挥区位优势,倾力服务民生

德城支行营业室立足服务全区经济建设和发展大局,充分发挥区域优势,有效对接区域行政办公、民生服务、公共事业、医疗教育等领域移动化、开放化、平台化线上服务整合需求,扎实推进惠民工程建设,率先实现了社保卡“一窗受理、集成服务”的一站式服务模式,让市民省时省力,“只跑一次”即可顺利完成社保卡的挂失、补卡、激活以及社保卡银行账户的开立与激活。网点于2016年全部进行智能化升级改造,实现网点

智能化全覆盖,客户服务品质优、细节佳、满意度高、特色化强,倾力民生服务,践行“大行责任担当”。先后被授予“巾帼文明岗”、“奋力拼搏奖”、“金融工作先进单位”、“价值提升示范奖”等荣誉称号。

坚持客户至上,提供暖心服务

德城营业室因地理位置与人民医院毗邻,患病客户的需求较多,同时又与社保联合设立社保卡管理中心,在社保卡代发养老金业务实施后,许多年迈的老年客户无法出门办理业务。对于这些因老弱病残、意外事件等特殊原因无法由本人亲自来行办理业务的特殊客户,开设绿色通道,做好柜台延伸服务,提供温馨的上门服务,特事特办,急事急办。2018年,德城支行营业室提供免费上门服务81次,收到客户赠送锦旗2面,表扬信28封,95588服务电话表扬26次。

去年七月中旬,正值网点轮休日,一个特殊的电话打到了主任的手机上,电话的另一头是一位年迈的残疾军人,他妻子的社保卡急需重置买药,

但他的妻子三年前大面积脑溢血,已无法行动,实在无法前往银行办理业务。电话挂断后,主任立即组织人员赶到网点,准备资料上门服务。网点工作人员驱车十余公里赶到客户家中。看到工人上门服务,两位老人非常激动。因为老人有些耳聩听不清,工作人员在办理业务中不断耐心地向老人解释,指导老人签字,并向老人介绍了一些银行卡安全使用的知识。等办理完所有手续准备离开时,这位年迈的军人缓缓抬起右手,给上门服务的工作人员敬了一个标准的军礼。

履行社会责任,彰显大行风范

建立“青年志愿服务队”,常年扎实开展“学雷锋,树新风”、“315消费者权益保护、普及金融知识进万家”、“反假货币宣传月”等系列公益金融宣传工作,每年深入周边社区、高校、部队、企业开展各类宣教活动百余次。网点每年都会参与德城区政府组织的“精准扶贫”活动,定期开展扶贫帮困爱心活动,探望孤寡老人,

向区贫困户捐款捐物,筑梦区域公益事业,承担大行使命。2018年,德城支行荣获德州市社会组织联合会与义工协会联合颁发的“爱心公益特别奖”。

功夫苦练到家,外国友人点赞

在大力提升日常服务质量的同时,工行德城支行营业室专门聘请手语教师,让每一位一线员工掌握常用手语表达方式,为残障人士提供贴心服务。苦练英语口语,让英语口语基础知识全覆盖,争取让每一位员工能用流利的英语与外国客户打招呼,为外国友人在他乡也能体会到无微不至的流畅服务。

一次大堂经理在厅堂巡视过程中,发现一位年轻的外

国友人在自助设备区手足无措地看着自助设备,大堂经理立即上前礼貌地进行询问,结果这位客户不懂中文,大堂经理用流利的英语与其问好。但由于客户印度口音浓重,大堂经理不能完全理解客户表达的意思,难以知晓客户需求。大堂经理马上通知当班英语服务人员前来,经与客户交流,原来该客户在自助设备取款时银行卡被吞,无法取出,又急需使用现金,不知如何办理,所以十分焦急。服务人员得知此事后,热情地请客户到休息区,沏上一杯热茶,然后提示客户出示有关证件,高效快捷地为该客户办理了吞卡取出及领卡手续,当客户拿到银行卡后,满意地竖起大拇指,“You have excellent service”。

(宋开峰 祝凌燕 李海燕)



“春天行动”普惠路 悠悠不尽支农情

德州农商银行饱含着对“三农”和县域经济的无限情怀,用看得见的优质服务回馈社会。截至目前,该行涉农贷款余额达54.62亿元,占各项贷款的66.54%,有力促进了地方经济发展。

“雪中送炭”谱深情

德州市冠钰肉制品有限公司是德州经济技术开发区第一批取得无公害畜产品产地认定的公司,在农商银行的信贷资金支持下,该公司不断扩大养殖规模,与全市108家无公害养殖基地签订了供销协议,出栏量高达16万头,目前该公司有“冠钰”和“猪郎信”两个产品品牌,已进入中高端市场,覆盖济南华联、银座超市、德州德百、扒鸡美食城等商场,引

领养殖户走上了致富路。

近年来,德州农商银行以产品创新为切入点,优化创新“惠农消费贷款”“农户生产经营贷款”“双保惠农贷”“惠民贷”“家庭农场贷”等30余种特色信贷产品,进村入户,对养殖户详细走访分析,建立信用档案,将信贷资金和普惠金融送到乡村,送到群众家中,送到农户手中,让广大农民朋友感受到农商银行的温暖。

“现代农业”绘美景

“自去年冬季开始种西红柿,一茬卖了8万多元,随后种了辣椒、茄子,又卖了6万多元,比种粮食的收入高出十几倍。”近日,德州经济技术开发区抬头寺镇马虎李村种植户张世强的脸上乐开

了花,对这一收益,他归功于农商银行打造服务乡村振兴“样板村”的创建工作。

德州农商银行将支持乡村振兴战略真抓实干付诸实施,真正正将信贷资金和普惠金融送到乡村,送到群众家中,送到农户手中。该行依托网格化管理、“信e贷”自动办贷平台、“家庭银行”商业模式,为样板村开展整村授信工作,截至目前,累计创建市级样板村2个、县级样板村17个,开办金融夜校78场,采集客户信息3274户,信息采集率73.92%,预授信户数2069户,预授信率93.96%。

“银企联姻”助发展

德州永盛畜扒鸡集团有限公司是德州“五香脱

骨”扒鸡的专业生产厂家,在该公司最需要资金时,该行客户经理开展贷前调查、上门服务、量身定制信贷产品、限时办结,为其办理了信贷支持,并提供包括信贷资金、理财业务、支付结算、智e购电商平台等“一揽子”金融服务。

德州农商银行巧用小劲,以小带大,走出了造血式金融帮扶的新路子,金融助力擦亮“老字号”牌匾,借鉴推广“金融机构+龙头企业+合作组织+基地+农户”的模式,以全产业链发展为方向,加大龙头企业、现代农业等新型农业经营主体支持力度,做大做强特色产业、优势产业,起到“支持一企、带动一村、支持一社、带动一片”的作用。(孙海敏)

农行德州分行营业部 上门服务老人获锦旗



赠送锦旗。

农行德州分行营业部2017年以来承担着运河经济开发区1.2万多名60岁以上老人社保卡发放和养老金卡发卡事宜。其中该区养老院100多位老人大多行动不便,营业部干部员工坚持“客户至上始终如一”的服务理念,发扬尊老爱幼的中华美德,先后35次上门服务,为行动不便的老人办理社保卡激活、银行卡密码挂失等多项复杂业务。每次上门贴心服务,老人都感动不已,养老院的领导也对农行的服务赞不绝口。1月10日,院长亲自上门赠送营业部“弘扬孝道文化,共建和谐德州”锦旗。营业部营业室主任冯金光说:“这不仅是对营业部前期工作的认可,更是对营业部日后进一步完善服务、帮助照顾弱势群体的鞭策。”

(宫玉河 王学峰)

建行德州分行 蝉联外汇管理考核“A类”评级

近日,国家外汇管理局德州市中心支局对2018年辖内银行执行外汇政策情况进行了考核,建行德州分行喜获第一名的好成绩,继2016年度、2017年度考核等级为A级行后,该行已连续三年蝉联“A类”评级,实现了业务发展与合规经营齐头并进,为当地外贸企业的健康发展保驾护航。

始终严格执行国家外汇管理政策法规,确保

外汇业务合规操作,不仅承担着防范银行机构自身经营风险的责任,也承担着重大社会责任。该行在大力发展外汇业务的同时,认真落实展业公约与展业原则,保证内控制度全面合规有效,安排专人核查申报数据,保证申报数据及时、准确、完整。定期开展市场调研,在外汇局和企业之间进行了有效的沟通传导,积极履行了外汇指定银行的社

会责任。今年以来主动配合外汇局开展了“诚信兴商”、“非法炒汇危害”、“服务新旧动能转换、应对中美贸易摩擦研讨会”等活动,以邮件、微信、现场会议等多种形式传达国家外汇管理政策与建行配套产品,发挥了较好的宣传效应。

加强外汇从业人员培训,积极组织外汇从业人员参加上级行岗位资格培训和各类业务培训,

覆盖面达到100%。为有效指导支行开展工作,制定下发各项业务操作指导作业书,明确业务流程、业务风险点及防范措施,指导业务人员合规办理业务。建立健全外汇业务合规经营激励约束机制,在支行KPI考核中将外汇合规作为重要考核项,对外汇业务差错率较高、屡查屡犯等问题加大处罚。

(纪天楚 刘迪)

保管箱更换公告

为给客户提供更优质的服务,工商银行德州分行新购置一组保管箱,采用目前最先进的无线电控锁具,箱体更大、更加安全。原旧保管箱使用客户请在2019年2月底之前到我行办理免费“小箱换大箱”的换箱业务,同时欢迎新客户到我行体验。垂询电话:2266385 13605347234