



中国银行威海分行 全力建设“精品银行”服务品牌

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 连宁燕

2020年,中国银行威海分行积极践行省行党委“1+6”治行理念,以“3+2”文化建设为引领,通过在全辖开展“提档升级 争创一流 服务达标年”(以下简称“服务达标年”)活动,内强素质、外树形象,全面加强营业机构规范化与标准化管理,强化技能练兵,深化争先创优,有效激发员工文明规范服务活力,服务质效得到显著提升,为打造“精品银行”、建设“幸福家园”提供了持续动力。

秉承“服务创造价值 服务就是效益”的管理理念,中国银行威海分行党委高度重视优质服务工作,通过专题研究疫情持续下的服务工作形势,在4月15日召开“提档升级 争创一流 服务达标年”活动启动会,从持

续提升网点服务质量、持续推进服务管理体系建设、持续构建“大服务”格局、持续强化服务规范管理、持续开展技能练兵活动、持续开展荣誉创建活动六个维度,科学构建文明规范服务管控网络,夯实分支行联动管理机制,为实现服务质效的“提档升级 争创一流”奠定了坚实基础。

服务管理中,中国银行威海分行建立起省行神秘人检查、分行督导检查、管辖支行履职检查、营业机构自查的四级管控机制,实现一级抓一级、层层抓落实。在初见成效基础上,于第三季度乘势再上,在全辖开展“提档升级 赢在盛夏”文明规范服务劳动竞赛,进一步推进“服务达标年”活动深入开展,擦亮了中国银行威海分

行“山东省服务名牌”的金字招牌形象。

在省行三季度组织的神秘人暗访检查中,中国银行威海分行营业机构平均得分93.36分,以高出全省平均分3.6分的佳绩,突破性首次登顶全省二级分行首位,科学的服务管理质效得到充分验证。

作为“幸福家园”建设的着力点,中国银行威海分行党委一直关注青年员工成长。在服务质效、薪酬等级评定、荣誉激励等方面加强员工引导,同时结合练兵积分与擂台赛成绩等方式,对支行技能练兵进行通报与考核。同时,成立所有一线柜员参与的“业务技能俱乐部”,每季度组织技能交流与擂台比赛,积极培养“一专多能”选手并予以奖金激励,有效推进技能人才梯队建设。搭建微信交流群,将技

能尖兵、一线柜员及管理人员纳入其中,利用PPT课件、小视频、在线答疑等新媒体手段,使柜员第一时间分享技能技巧与心得,明晰省分行技能激励政策,营造了互相交流、互相鼓舞、互相促进的练兵氛围。

一分耕耘,一分收获。在省行“践行治行理念 铸造岗位精英”技能争强大练兵活动总决赛中,中国银行威海分行代表队斩获全省第二名奖牌;在省行年度技能测评活动中,中国银行威海分行实现蓝图项目能手率95.77%、综合能力能手率100%、星级柜员普及率86.59%的飞跃式佳绩,圆满并超额完成总行制定的所有技能目标,同时也为员工矢志进步、展示自我搭建了平台,为其职业生涯发展提供了强劲动力。

威海中行开发线上平台 打造全新助农业务场景

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 连宁燕

2020年7月,中国银行山东分行个人数字金融部以威海南海新区农村政务平台为切入点,与中银通支付商务有限公司(以下简称“中银通”)在威海分行所辖文登地区试点合作开展助农业务,共同打造“互联网+农村”场景。11月10日位于南海新区的省内首家数字化助农点正式对外开业,标志着山东中行助农场景建设开启了线上、线下相融合的新模式。

搭建助农业务线上平台 构建助农场景线上阵地

今年以来,威海中行引入中银集团下属中银通商务支付公司为助农业务第三方合作方,借助双方一体化经营理念,依托南海政务信息大数据平台,开发了南海线上助农场景平台,通过“中国银行与助农业务介绍”、“产品与服务”、“主题营销活动”、“线上商户”等模块,开展品牌宣传和助农业务推广,实现客户引流和获客。

主推线上多元化宣传 线上线下融合发展

在打造数字化助农点的过程中,威海中行与中银通公司,坚持实体助农点建设和系统平台推广相结合,同步推进。一方面,科学选点选人,选择有意愿、有能力、对新生事物接受能力强的助农点管理员,作为数字化助农点建设目标。另一方面,发挥线上平台宣传主阵地引流获客,同时,通过视频、抖音、微信群等,组织开展“线上宣传”、“线上金融课堂”、“线上营销活动”等,激活客户群,取得了预期效果。

突出线上产品和服务推广 做实助农场景建设

为将数字化助农点农村支付服务切实落到实处,符合监管部门建设农村支付环境建设的整体要求,威海中行辖内文登支行与中银通公司坚持发卡获客为基础,突出对农村客户的引流和引导,重点推广手机银行、微信支付、来聚财等线上支付产品。裴家岛助农取款服务点开业首日,办理福农卡36张,同步开通手机银行36户,绑定微信快捷支付22户。

下一步,威海中行还将继续探索助农发展新模式,真正做到全方位助农场景支付服务,打造助农场景一体化,实现在合规基础上助农业务的快速发展,并逐步实现多场景融合,实现业务全面营销拓展,助力打好“三大战役”,为“新时代全球一流银行建设”持续贡献力量。

“幸福家园”里的“幸福食堂”

中国银行威海分行积极打造“员工最满意食堂”

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 连宁燕

今年以来,中国银行威海分行以“关心关爱员工十项措施”为推手,大力推进“幸福家园”建设,员工幸福生活指数不断提升。“幸福食堂”作为“幸福家园”的重要组成部分,为打造“精品银行”、争创“高质量发展”新局面增添了持续活力。

强化食品安全管理 筑牢“幸福防线”

2020年疫情给食堂安全管理带来严峻考验,中国银行威海分行党委提出以“零容忍”态度严格落实食品安全主体责任。为此,在管控措施上,威海分行严格落实《中华人民共和国食品安全法》、《餐饮业食品卫生管理办法》等有关规定,从进货渠道、食品保存、食材使用、卫生管理、防疫消毒、食品留样制度执行以及厨师、健康证等方面强化管控,确保万无一失。一方面做好索证索票制度,确保货源可追溯渠道并确保菜、肉、水产品隔离分区冷冻(藏);食材清洗,确保分池;食材加工,确保生熟分开。另一方面加装净水设备,确保餐饮用水质量的同时建设“明厨亮灶”,在食堂多点安装监控设备,使后厨食品制作过程和卫生管控情况实现有效监督,将防疫要求落在实处。今年2-6月在营业机构推行一次性餐盒就餐,本部食堂推行分时就餐,一人一桌。通过积极的防疫理念传导,食堂运营秩序井然,员工餐饮满意度、舒适度没有受到不良影响。

优化食材供应渠道 酝酿“幸福味道”

为确保食材新鲜与环保,威海分行通过公开招标,严选米、面、油、水产品、肉制品、蔬菜、奶制品、外卖副食品供货商,与家家悦集团股份有限公司、荣成泰祥食品股份有限公司、鲁花生油威海地区总代理、五得利面粉威海地区总代理、天润乳业威海总代理等公司合作,采用物美价优的高品质食材,奠定了完全可追溯的食材渠道、有效的成本控制以及美味的餐饮质量,酝酿出飘香的饭菜四溢着浓浓“幸福味道”。

普化伙食补贴升级 玩转“幸福花样”

“没有满意的员工,就没有满意的客户”。基于“最满意员工”打造,今年威海分行党委推出的“关心关爱员工十项措施”,首当其冲就是挤出有限的福利费用,将全辖员工伙食补贴由往年的240元,提升至300元。分行食堂按照早餐3元、午餐10元,以“吃出家的味道”为最大追求,积极响应分行党委工作要求,坚持新鲜食材、坚持小锅炒菜、坚持营养美味、坚持推陈出新、坚持精益求精。每天菜品2荤2素、各种餐后水果更迭上场,关于“幸福花样”的消息分享不断,欢声笑语不断,每张盈盈的笑脸是对“幸福食堂”的最好肯定。

细化配送装备完善 发动“幸福餐车”

威海分行本部食堂承担着市区12家经营性支行,每天百余份午餐的配送工作,分行党委将之作为“民心工程”来精心打造。为解决午餐配送过程中的保温、卫生、新鲜度的问题,特别招聘具有配送食品专业资质的配送公司,为每家支行专门购买两套304不锈钢快餐盒、保温周转箱、不锈钢粥桶、抗高温乐扣饭盒(装米饭、杂粮、面点等)等配送装备,通过建立配送服务微信群,每天按支行报送需求量配送午餐,杜绝食品浪费的同时,确保员工在12点之前都能吃上可口的午餐,充分解决了基层网点的后顾之忧。同时,加强配送车辆、配送装备的消毒环节,也是“幸福餐车”的把控重点,将之作为每天的必须功课,做细做好。

创新贴心服务形式 提升“幸福指数”

如何保证员工吃好午餐,还能在繁忙紧张的工作之余,实现家中的晚餐更便捷、早餐更健康,这是威海分行党委交给办公室的一个“民心”课题。为写好这篇文章,中国银行威海分行办公室创新外卖形式,首先建立“幸福食堂 美味不可辜负”微信交流群,随时收集、响应员工合理化意见与建议,不

断提升服务效能的同时,将食堂服务的449名员工吸纳其中,在通过集中采购确保物美价优,食堂用心做出的面点、卤肉等自制品具有卫生与品质保障基础上,员工可在线提出购买需求,办公室制作微信小程序表格,在线完成外卖食品统计。到货后,支行通过午餐配送确保当天到货,享受到本部员工无差别的便捷服务,分行员工餐厅自提,这样既解决了库存积压,保证了食品新鲜,还满足了员工个性化需求,收获员工好评如潮。另一方面,为解决夏天温度高,生鲜食品保鲜问题,分行还专门购置了冷柜,员工提货时餐厅给予卫生包装并贴上姓名,在冷柜里进行分格冷藏,下班后再自提回家,使家用食材新鲜、安全与采购效率得到充分保证。通过这样贴心服务,使有限的福利费发挥出最大的福利效能,人人都能享受到实实在在的福利,幸福指数节节攀升。

通过建设“幸福家园”,威海分行在打造“幸福食堂”、“员工最满意食堂”的探索之路上,做实“关心关爱”文章,赢民心民意、聚民智民力,谱写了“温暖阳光 活力焕发”人本文化的爱之乐章,在“新时代全球一流银行”的建设征程中营造了和谐向上的发展生态,为抓好“三项任务”、推进“3+2”文化建设点燃了蓬勃的前进力量。