

# 学习救助技能 绽放博爱之花

——恒信银行开展第一期紧急救助培训

■赵黎

阳春三月,桃红柳绿,是个郊游踏青和跑步健身的好时节,为了让员工更好地了解紧急救助的重要性以及在意外发生时能够自救和救助他人,在越城区红十字会的支持下,恒信银行于2017年3月29日开展了第一期紧急救助技能培训,该培训内容为心肺复苏等紧急救助技能,并发放了《老人突发意外应对指南》。

此次培训分为三大块内容:

一是介绍了事故现场如何拨打120电话进行求助,结合车祸事故现场的图片,由学员来拨打120进行演练,并对其进行指导,重点讲解了拨打120电话求助必要的细节,包括自报姓名、出事地点、伤员人数及严重程度,并告知男女老少,如果是亲人,还需说明病史禁忌,以及在何处接车,有何标志性建筑等。

二是以PPT的形式重点讲解了心肺复苏术紧急救助技能。为什么要学习急救?为什么要做心肺复苏?如何判定是否该进行救助?以及如何操作?本次培训讲到,心肺复苏有黄金10分钟,每延长1分钟,存活率就下降10%。而在做心肺复苏前,首先要做好自我保护、尊重伤者的决定权和隐私权以及让他人替你作证这三点;之后对急救过程中的动作、位置、方法和技巧做分步讲解,并强调了操作中特别需要注意的事项。

三是现场操作示范及学员演练。俗话说:“说一千,道一万,不如亲自做一遍。”老师现场示范后,学员们都主动依次上台进行实际操作演示。在操作过程中,学员们结合着老师讲解的理论和救助操作方法,从不到位到准确操作,效果显著。

通过培训与演练,员工对紧急救助知识有所了解,无论是理论知识还是实际救助能力都有了明显的提高,员工感言,此次培训受益匪浅,在面对紧急情况时,能做到沉着应对,实行救护。(办公室)

## 小桥 小桥



■周导

午后,我已习惯于沿着大楼后面的小道,去附近的“八字桥”走走。若恰逢晴日初开,便正好迎着初春习习轻风。小河边古朴屋子里的小曲依稀飘入耳畔,间或的剁菜板声给宁静增添着几分生气。时而与三两两生活在这里的百姓擦肩而过,他们随口开着玩笑或哼着小调,小孩们则在家门口肆意地玩闹。没有喧嚣也没有嘈杂,一切都显得如此安详。

“八字桥”距我很近,几分钟的行程;却又离我很远,近千年的时间。南宋嘉泰年间始建以来,它就挺立起优美的身姿,承载使命而来,作为“三街三河”的中心枢纽,造福当地的人们。其最近的重大荣誉,在桥侧的一块青石板记载着,上书“全国重点文物保护单位”。这么一座“小”桥,历经风霜雨雪,几百年沧桑,依然傲然挺立,在坚守着什么?抑或是什么坚守?

一次次的漫步,一回回的随想,一点点的感悟,慢慢深刻地感觉到,历史应该留给我们的,重要的不是用数据符号和专业术语的堆砌,而就是在人们生活中最真实、最真诚的感动!千百年来,多少繁华皆已过眼云烟,小桥只是真实地被人们反复地踩在脚下,默默地发挥着它的功效,不论人们注意到它,或毫不经意,而它一直都在那里!是什么感动了它,给予了它无悔的执着?或许正是平凡善良的人们!人们需要它,创造了它,呵护了它,给予了它生命的活力!它存在的那一天起,就与当地人们的生活融为一体,血脉相连!就算现在,与很多同类型建筑物不同,它没有被供奉,没有被圈养,没有向瞻仰它的人索取,依然平和、开放、包容,依然让需要它的人任意地踩踏,连结你我,不改初衷!

有时我也会想,我们农信事业的由来,不也是为了满足生活在这里人们的需要而存在的吗?我们因他们而被创造,肩负着立足“三农”,面向社区,提供最基础、最真诚的金融服务的使命,而他们的“农信”情结无法割舍,是我们最值得信任和依赖的客户。不忘初心,方得始终,我们不就正应该在他们身边的一座“八字桥”吗?这份相互依存和陪伴能坚持多久,生命和感动就能存在多久!

(资产保全部)

# 只要找对门 办法总比困难多

■盛晨

某天,和往常一样,帮客户去车上安装ETC,也是随口关心了几句。客户便很热心的问我,你微信号多少呀,我还有几个朋友也想安装ETC,需要哪些资料呀?到时候让他们联系你。于是开心得彼此留了联系方式。

其实很多时候,为了提高柜面服务效率,我们错过了很多与客户深切交流的机会,同时也错过了很多营销机会。客户在进行业务咨询时,会有种纸上谈兵浅薄感觉,他们并不是专业人士,哪怕听的时候再认真,实际操作起来总显得那么生疏。我记得,前几日有一个客户,因为普通手机银行累计转账限额是5万,便决定来更换蓝牙丰收宝。柜台前,我曾精简地和他介绍如何使用,他也在办理完业务后,在大堂经理的协助下,成功汇划出一笔资金,不日,却又来柜台咨询,不能进行单独操作。

当时的我,就有一种很深切的体会,其实,如果他有我的联系方式,那么是不是仅仅只是一个电话,或者是一句语音就可以解决的问题呢?这便让我萌生出了

一个念头。如果在服务窗口工号牌附近增加我们个人的微信二维码,是否是一个不错的选择?不必刻意提醒客户扫描二维码,如果确定这个客户是潜在客户,或者将会在接下来独自办理非柜面业务时存在困难,就可提醒他,添加自己的微信,便于日后的跟踪与维系。这样也大大缩短了柜面咨询的时间。

这不禁让我想到了我行客户经理的名片,他们的名片上就有一个微信二维码提供给客户。信息化时代,人们逐渐淡忘了短信与电话,而是通过微信语音与I-message进行交流,简洁明了,不需要任何的额外费用。你可以在朋友圈发现客户的喜好,在朋友圈了解客户的动态,当然更可以及时地传递你想传递的信息,及时给予客户反馈。其实很多客户并不会真正关心我们产品的本身,他们所关注的,恰恰是这个产品所能给他提供的价值,能帮他解决多少的问题。

我记得在月度例会上,行长曾提到过这样一个理念,把客户培养成你的客户经理。我想,大抵就是这样一种思想。如果你把一种产品放在聚光灯下过度美化,反而适得其反。如果客户在使用过这种产品之后,

把其欣喜地介绍给身边的朋友,那样的效果是否会更明显?已经拥有的忠实客户是最好的代言人,你不必费太多的口舌去推销,就可轻松赚到一大笔客户。其实你所需要做的,就仅仅只是在朋友圈给她点个赞,在他们生日时送上一份祝福,在节日里,给予最衷心的祝愿,在他们需要帮助时,让他们时刻感受到你的诚意与真心。

今年很大一块改革,就体现在分工上,个贷,企业贷款,小微信贷的细致划分,是机遇也是挑战。我想,当我们的老信贷员一个人开始接手500多个贷存量的时候,她应该也是头疼的吧?会觉得没有喘息之机。但这些客户恰恰是另一种潜能。在维系客户的同时,形成一种良好的口碑,客户会由衷觉得你的服务质量是一流的,这个产品是值得拥有的,就会不自觉地把它介绍给同样需要这些产品的客户。让客户成为你的客户经理,时间的累积,将是一种完美的良性循环。

因此,只要找对了门路,办法总比困难多,不断壮大的客户群将是你成功路上的风向标。

(迪荡支行)

# 从机制制度创新着手 提高机关执行力

■陶志良

**本报讯** 总行工作会议将加强机关效能建设作为今年一项重点工作来抓,其目标是将总行机关打造成高效能的管理机关与服务中心,确实总行机关是运行运转的首脑,管理与服务工作做得好坏决定着全行管理水平的高低和同业竞争力的强弱。而总行机关如何做好管理与服务工作已成为我们需着力解决的一个重点问题。我认为总行机关要做好管理与服务工作必须从提高执行力上着手,而提高机关执行力是一项系统工程,需要系统筹划,整体推进,从机制制度创新着手找到解决路径和方法。

深化执行力文化建设。执行力文化是提高执行力的基础。一是强化规则意识。树立“没有规矩不成方圆”的理念,大力营造多讲规则,少讲关系,多讲规矩,少讲人情的工作氛围,有一篇题为《我的老上司》的文章是对如何树立规则意识的很好解读,值得我们去思考、去借鉴。二是强化执行意识。树立“执行无借口”的理念,《亮剑》这部电视剧中的李云龙的亮剑精神,就是八路军执行文化的缩影,李云龙将军就是靠这种执行文化,打败了一个又一个强大对手,创造了一个又一个军事奇迹。因此,要培养雷厉风行的工作作风,多想解决问题办法,少找慢执行理由。三是强化服务意识。树立机关为基层服务的理念,为基层提供优质高效的服务,把基层满意作为服务的最高标准。

建立高效的执行机制。高效的执行机制是提高执

行力的重点。一是完善机关部室岗位配置。明确部室职能定位,科学合理评估设置部室岗位,并根据岗位编制岗位职责说明书。从制度设计上着力解决部门之间责任不清、权责不相称等问题。二是建立经常化的沟通协商机制。建立部门首问责任制,落实工作责任主体,完善部门间的信息沟通联系机制,解决因信息不对称所造成的工作缺陷现象。三是深化各项审批改革,加大电子化建设力度,优化工作流程,推行网上审批,简化办事手续,提高审批执行透明度。

建立有效的监督机制。有效监督是提高机关执行力的关键。一是实行轨迹式监督。强化事中督查,跟踪问效,及时掌握执行情况,使工作按照事先设计的轨迹运行。强化事后跟踪,及时评估执行结果,确保各项任务、目标和措施落到实处。二是改进检查方法。检查中既要看结果,更要看过程,看环节;既要看好的“点”,更要看“面”上的整体情况,要深入实际调查走访,全面了解执行的实际情况。三是依靠科技提高监督含量。开发符合本行实际的内部管理程序,着力打造流程银行,将各项管理录入到计算机系统中,由计算机系统强制监督,减少人为因素影响,使制度规定成为一种“硬约束”。四是发挥基层监督作用。充分发挥基层网点在机关执行力方面的监督作用,完善服务评价体系,形成“服务好不好,效能高不高,基层来评价”的评议机制,同时还要对基层监督中发现的典型问题及时进行通报。

完善考核评价机制。执行力考核评价是一个难

题,也是当前我行需要解决的一个课题。一是建立健全责任体系。我们要发扬鲁迅先生拿来主义精神,多向兄弟行社学习先进的管理理念,建立目标管理体系和目标分解架构体系,明确目标的责任层次和内容,建立主体明确、层级清晰、具体量化的岗位责任制,形成无缝责任链条。二是建立科学评价体系。探索建立执行力评估体系,科学设定评价指标,对定性指标进行量化描述,对抽象指标进行具体化。三是完善部室人员考核机制。将现在由各部室自行组织考核的模式改为由总行统一进行考核的模式,同时细化考核内容,严格考核标准,真实地反映每个人的工作实绩,形成有效的激励机制。

提升管理技能与水平。在影响执行力的诸多因素中,人是根本。一是创新学习实践机制。积极搭建机关人员学习实践平台,通过请进来、送出去的方式,为机关人员创造学习锻炼条件,提高机关人员的综合素质,着力打造“会做、会写、会讲”的复合型机关人员。二是深化机关作风建设。每年重点解决基层反映强烈的突出问题,同时要大力弘扬正气,通过先进典型事迹报道,营造一个争先创优的良好氛围,激发全体机关的工作热情。三是激活用人机制。加大岗位轮换交流力度,打破部门终身制、岗位终身制。四是树立正确的用人机制。通过机关员工竞聘制让业务、管理与执行能力强的人员充入到机关队伍,让得过且过、不求进步、基层不满意的人员淘汰出机关队伍。

(人力资源部)

