

## 迎接全国文明城市复评 深化银行文明服务建设

**本报讯** 2015年,绍兴市成功创建全国文明城市;2017年,绍兴市迎来全国文明城市复评。全国文明城市复评迎检是2017年绍兴市委、市政府的一项重要工作,做好文明规范服务也是银行系统义不容辞的义务与责任。作为创建窗口的重要单位,我行积极按照市委、市政府的统一部署,对照目标和任务狠抓工作进度和工作质量,从厅堂环境、日常服务、志愿活动等多个环节着手,为全国文明城市复评工作添砖加瓦。

积极动员部署,形成迎检合力。我行成立全国文明城市复评迎检活动领导小组,实行一把手负责制,明确分管领导和职能部门;结合本单位工作实际,按照《全国文明城市测评(窗口单位)实地考察标准》要求,制定并下发我行文明城市测评实施方案;采取支行自查与总行检查相结合的方式,对我行辖属31个网点开展全面检查;全辖通报在公益广告橱窗宣传、服务规范履行、投诉处

理、环境卫生等方面存在的问题,要求各单位对照通报全面开展查漏补缺,层层分解目标任务,层层落实工作责任,保证各项工作有序推进。

推进品牌建设,提升服务水平。组织开展品牌示范网点达标活动、行级文明服务示范网点创建活动,全行文明服务的程度有力明显提升。通过每季考核引导与表彰激励,提高服务业务技能,促进准确快捷服务,不断提升服务质量与水平,打造客户满意窗口,全方位提升客户满意度。致力发挥微信平台优势,通过微信公众号推送,对外做好品牌宣传与文明城市复评工作,充分发挥员工的正能量与品牌影响力。

投身志愿服务,履行社会责任。为深化志愿服务,履行社会责任,推进志愿服务制度化、常态化,我行组织辖内35周岁以下青年加入志愿者队伍,35周岁以上员工自愿加入。志愿者们主动热情上门服务,广泛开展和参与爱心助学、贫困

结对、图书捐赠、上门服务等志愿者活动,以优异成绩迎接全国文明城市复评检查。

践行普惠金融,支持客户发展。文明服务是窗口,支持客户发展是硬道理。我行持续性、日常性地开展普惠金融走访建档,结合“金融知识普及月”“金融知识进万家”等系列宣传活动,通过厅堂营销、网络营销、联盟营销等手段,推动普惠金融宣传,夯实普惠金融基础。不断优化小微金融服务水平,持续加快小微金融产品创新,进一步畅通小微融资渠道,立足本地,为绍兴小微企业提供便捷、高效、灵活的金融服务。

今后,我行将始终以服务为标杆,强化责任意识,抓住薄弱环节,突出创建重点,创新服务举措,亮化服务“窗口”,为推动文明城市建设工作贡献自己的力量,“让城市更加美丽,让生活更加美好”。

(办公室)

## “三管齐下”强化诉讼管理

■ 邵海霞

**本报讯** 目前金融借款合同纠纷呈现数量多、金额大的态势,其中不乏债权债务关系复杂者。诉讼作为解决金融借款合同纠纷的重要途径之一,其对债权人的管理要求也越来越高。为了进一步规范诉讼事项管理,切实维护金融债权,我行“三管齐下”强化诉讼管理。

第一,培训学习,加强意识管理。我行历来在信贷人员岗前培训中保留法律诉讼培训内容,注重定期培训学习,通过外聘专家讲座、行内案例分析交流等形式,强化信贷人员的法律诉讼意识。制定相关诉讼管理办法,发布法律风险提示,

根据政策法规变动适时修改完善。一方面,信贷人员了解诉讼流程,提高和法院、债务人及相关担保人沟通的效率,加快处置不良贷款的进程。另一方面,法律诉讼意识加强,能够防止诉讼时效丧失的现象和在信贷业务开展过程中违法违规现象的出现。

第二,运用系统,提高管理效率。由省联社牵头、各家行社配合开发的诉讼事项管理系统已经正式推广上线,如今运行良好。我行运用该系统设置诉讼费缴纳、开庭和执行等时效预警,通过系统提示和短信提醒提高诉讼跟进效率。系统应用人员通过该系统快速发起诉讼事项,提高诉讼审批效率,及时跟踪诉讼状态;管理人

员通过该系统快速量化诉讼成因和相关诉讼数据,大幅度提高管理效率,进一步规范诉讼管理。

第三,规范档案,强化诉讼管理。我行将诉讼档案管理作为诉讼管理的重要组成部分。从诉讼审批到诉讼立案,再到开庭裁判和执行等,每一阶段的材料都须留存,结案后归档保存。全行使用统一的档案盒和档案袋,机构指定专人负责诉讼档案整理归档。随着诉讼事项系统应用上线,逐步完善扫描留存。全行开展定期检查和不定期抽查相结合的方式,落实从支行到个人的档案管理责任,规范档案管理,进一步强化诉讼管理。

(资产保全部)

## 孙端支行发挥“三大优势”推进业务发展

■ 钱洪波

**本报讯** 孙端支行自开业以来充分发挥我行“审批时间短、业务品种多、服务配套全”的优势,积极拓展各类业务,存款突破两亿大关,贷款业务取得了较好的成绩。

优势一:“审批时间短”。支行注重业务效率,要求内勤员工快速办理柜面业务的同时,也要求外勤人员(客户经理)提高办贷效率,尽量为客户提供高效便捷的服务。一是提前联系充分沟通,客户经理与信贷客户在办贷前期资料收集时做到充分沟通、详细调查,通过微信加强与客户沟通,提高办贷效率。二是提前报备无缝对接,客户经理与支行审批岗实行贷款提前报备,于周一上

午统一上报本周计划发放及审批的贷款,避开审批岗外出、开会的时间,保持客户来必有人,实现资料提交与审批无缝对接,大大提高放贷速度。

优势二:“业务品种多”。支行自开业以来,积极发挥支行贷款业务品种繁多的优势,加大推广力度,特别是针对个人住房按揭贷款及光伏贷进行了大力推广,目前已发放46笔,金额510万元。同时,支行还深入推进电子银行相关业务开展,积极与孙端农贸市场管理处开展“智慧市场”业务,目前可安装户数已达60余户。支行还与当地工商等政府部门合作,为客户做好服务,至目前已开立64户单位结算账户,其中个体户12户,带来了1262万的存款。

优势三:“服务配套全”。一是正常工作时间的服务,支行注重服务质量,为客户现场提供各类金融服务;二是按需服务,为有需求的客户提供上门服务,一方面为行动不便、卧病在床的老人及特殊群体提供上门服务,另一方面也为工作繁忙的客户提供上门服务,特别是在信用卡的申请办理、ETC的申请业务及丰收家、丰收购商户的入驻服务等,都尽量做到让客户“最多跑一次”。三是加班加点确保有效服务,由于支行信贷客户中工薪阶层较多,大多客户有空的时间也是客户经理及柜面的休息时间,为给客户方便,员工常主动放弃休息时间,通过加班加点来为客户提供优质服务。

(孙端支行)

## 镜湖支行开展“赛日绩 比亮点” 客户产品持有数专题营销活动

■ 冯华萍

**本报讯** 为切实提高客户持有我行产品数量,近日镜湖支行以提升客户产品黏合度为抓手开展了“赛日绩、比亮点”的专题营销活动。截至活动开展第15天,支行客户产品持有数增长715个,每个职工日均增加客户产品持有数近4个,起到了较好的活动效果。

一是制度建设。该支行在每日晨会时汇总昨日新、旧卡所增加的产品数,由主持人记录,并选举昨日营销之星,分享经验,互相探讨。每周登记“赛日绩、比亮点营销统计表”,在周例会上通报,养成良好氛围。

二是双大堂配置。在支行本级大堂使用双

大堂的高配模式,避免由于协助客户办理业务造成营销缺位的情况,同时,支行还组织主办会计充当营业网点“自由人”角色,当大堂经理无暇营销时,主办会计主动出击,弥补营销短板。

三是客户分析。根据客户年龄,实行分层分类营销管理,利用总行客户管理系统,关注客户持有产品数量,分门别类开展营销。第一类是年轻群体,他们接受能力强,支行主推电子银行业务,绑定支付宝,宣传跨行汇款时实时到账,不需手续费等特点,并结合营销信用卡9元看电影和免费安装ETC等业务,受到客户欢迎。第二类是中青年类客户群体,这类客户资产多,业务需求也比较大,主推理财、一卡通折扣等,引导

客户将家庭闲散资金存入支行,同时配套营销ETC等业务,添加微信,做好后续服务。第三类客户是中老年类客户群体,此类客户财富积累多,支出少,风险承受能力较低,不喜奔波,一旦营销成功,忠诚度较高。结合此类客户特性,对于客户长期资金可主打定存三年利率3.85%、靠档计息的优势,对于短期闲散资金主打我行保本理财,同时劝说客户水电费代扣,提高借记卡的活卡率。

四是员工管理。实施快乐式营销法,提升员工敬业爱岗意识,通过积极主动地开展营销,用热情感染客户,将沉重的业务压力,提升为快乐的营销氛围,从而达到良好的营销效果。

(镜湖支行)

## 行内动态

清算中心

### 我行顺利上线 电子同城支付系统

■ 张梦霞

**本报讯** 8月28日电子同城支付系统在该行正式上线,标志着十几年的手工同城交换时代落下了帷幕。原先的一日两场交换场手工切换变成了一日四场自动切换,银行也无须再一日两次定时跑人行换取纸质凭证。新支付系统的上线,电子影像系统的直接办理,在减少了人力成本、物力成本及凭证传递过程中各种风险的同时,也大大提高了银行业务受理的效率,真正意义上实

现了银行与客户的双赢,标志着银行业在电子化时代里又跨出了一大步。

为确保电子同城支付系统在该行的顺利上线,财务会计部详细梳理电子同城支付业务的操作规程及业务管理办法,通过视频培训与现场培训相结合的方式,对清算中心全体员工、全行内勤员工分批组织了培训,确保全体内勤员工能及时系统地了解电子同城支付系统的相关概念、操作流程、规章制度及业务受理时的注意点,保证新旧支付系统在该行平稳更换。

财务会计部

### 我行组织业务技能考试



■ 黄维

**本报讯** 为全面提高我行员工业务技能素质,提升服务水平,建立常态化学习机制,我行于近日对汉字输入、电脑传票、点钞三个项目进行技能考试;全行共186人参加汉字输入、电脑传票考试,152人参加

点钞考试。本次技能考试各位考生准备充分,积极参与,人人争先,取得了较好的成绩,涌现出了一批活跃在基层的岗位能手。电脑汉字输入达到特级有9人,电脑传票达到特级有15人,点钞三个项目进行技能考试;全行共186人参加汉字输入、电脑传票考试,152人参加

人力资源部

### 我行开展合规知识学习活动

■ 孟亚卿

为深化合规文化建设,促使全行员工做好真学、实学、深学,进一步培育合规人人有责、全员主动合规、合规创造价值的理念,我行组织了一期合规知识学习活动。

本次活动历时一个半月,在全行树立了合规知识学习日常化的理念,营造了合规经营常态化的氛围。活动结束后在全行范围内进行了摸底考试,我行共有在职员工583人,参加测试人数为543人,成绩全

部合格,其中90分以上488人,测试平均分数为95.14分。

通过本次合规知识学习活动,各部门把合规理念渗透到日常业务经营的每个环节,使合规意识成为一种自觉和必须的行为准则。今后我行将持续加强合规知识学习,将合规文化建设融入日常管理工作中,不断提升全体员工合规文化理念,努力构建合规文化建设的长效机制,不断强化管理,规范行为,夯实基础,巩固提升合规文化建设活动效果。

马山支行

### 启用“钉钉”软件 规范员工劳动纪律

■ 谢旭薇

**本报讯** 为规范劳动纪律,提高员工工作效率,马山支行自2017年7月1日起正式启用阿里巴巴的工作管理软件“钉钉”,通过引导全员下载软

件,提前试用软件功能,出台劳动纪律文件、制定软件使用规则,培养员工养成上下班“打卡”,外出走访“签到”以及请假加班“审批”的习惯,建立健全电子化、更有效的工作管理模式,自启用以来收到良好效果。

小微信贷中心

### 三个阶段 建立营销“特色小分队”

■ 王呈修

**本报讯** 小微信贷中心的五个营销组,经过几年的业务拓展,各组均在各个营销领域崭露头角,不同类别的存量客户与不同的营销策略使各组都建立起了属于自己的营销特色。为了帮助各组将营销

特色建立得更加稳固,并在业绩中发挥切实成效,将营销强项做深做透,中心管理层针对各组营销特色,通过了解组内情况、特色方案分类,分组召开晨会、开展专题指导,派驻管理人员、组内深入帮扶等三个阶段因材施教制定“特色小分队”帮扶政策。

## 我行举办应急预案桌面演练比赛

■ 石凌峰

**本报讯** 近日,我行举办了应急预案桌面演练比赛,此次比赛作为我行应急预案演练的一种新模式,采用了桌面演练互动和现场抽签提问相结合的形式开展,来自全辖由各支行负责人、安全员、客户经理、大堂经理、柜员和保安组成的10支参赛队伍与观摩嘉宾共计110余人参加了此次比赛。

本次比赛以支行为单位分10组参赛队伍,首先按预定科目进行演练,各组员在支行负责人的统一指挥下,各尽其责,沉着冷静,

快速反应,密切配合,按要求及时有序完成了报警报告、物品(现金)转移、人员疏散等方面工作;接着通过现场抽签进行提问、补充、互动,各岗位人员分别从自身角度回答了如何应对和处置突发事件,比赛圆满完成,取得了良好效果,并通过相互评分的方式决出了团体前三名。

此次桌面演练比赛作为新的演练模式,旨在让每位员工能充分参与,掌握突发事件的处置原则、要点、技巧,进一步提高员工对突发事件的快速反应能力,提升基层网点安全事敌防控水平。

(后勤保障部)

