

# 周口市“十佳服务窗口”单位展示



## 中原银行股份有限公司周口分行营业部

自创建文明城市工作开展以来,中原银行周口分行营业部紧贴中心,实施窗口服务提升行动,广泛开展“文明服务我出彩,群众满意在窗口”活动,围绕发展抓创建,抓好创建促发展,以提高全体员工的文明素质和支行文明程度为主线,把文明创建工作与支行自身发展有机结合,采取积极措施提升服务窗口、规范服务水平,努力打造文明和谐、规范有序的窗口形象。

今年8月19号,营业部大厅经理一如往常笑脸迎客:“您好,大爷,请问您办理什么业务?”大爷没有说话,而是摆了摆手,用颤抖的手指指着嘴巴,不停摇头,

原来老人家因患中风后遗症失语。明白情况以后,细心的大厅经理拿来了纸和笔,老人写下了“卡、药、报销”四个字,因不能说话,大爷明显有些局促不安。大厅经理带领大爷来到柜台,柜员为这位特务的客户送上开户申请书、笔、老花镜,同时微笑着安抚和鼓励他,老大爷慢慢放松下来。办完业务以后,大厅经理又为大爷写下相关业务流程,为大爷复印了身份证和银行卡,并告知他把复印件送到医保中心,在家就可以等报销了。临走时,大爷对柜台业务人员竖起大拇指,并点头表示感谢。

为提高窗口服务能力,支行行长每

日亲自参与服务工作日常管理,加大对营业网点巡视力度,将服务工作是经营工作重要组成部分的观念带给每一位员工。在抓业务、抓管理的同时,认真执行规范化服务,做好内外环境、员工形象、服务用语、服务态度、业务技能等方面的现场监督检查,不断改善窗口形象,提升文明规范服务。中原银行周口分行在不断发展业务的同时积极履行社会责任,通过开展便民利民、拥军优属、爱心窗口、关爱环卫工人等一系列服务活动,在全行范围内形成了奉献他人、提升自己的社会风尚,助力全市文明创建工作。



## 中华联合财产保险股份有限公司 周口中心支公司服务大厅

中华联合财产保险股份有限公司周口中心支公司服务大厅开展“文明礼仪普及”行动。通过礼仪培训,普及礼仪知识,使服务大厅每一位员工都养成了良好的工作习惯和文明行为,做到了工作时间一律着工作装、佩戴工作证,仪容仪表优美,职业素质良好,热情微笑服务。持续开展“服务质量优化”行动。服务大厅以改善服务环境和提高服务水平为主要内容,进一步优化服务质量。以“提升工作人员素质、改进工作作风、塑造良好形

象”为重点,强化服务意识和奉献精神,改善服务态度,提高服务质量,营造文明和谐的服务环境。开展“学业务、强素质”行动。服务大厅通过业务讲坛等形式掀起全员学习业务工作的良好氛围,最终达到人人熟知业务,做到业务咨询有所答,工作得心应手,服务能力和工作效率有了较大程度的提高,得到了广大客户认可和赞誉。公司开展“形象塑造、廉洁自律”行动。服务大厅建立了行之有效的廉政监督机制,对内建立健全各项

廉政制度,制订严格的奖惩措施,实行责任追究制度和一票否决制度,疏通客户投诉渠道,结合服务大厅实际,特别设立总经理室投诉电话、总经理接待日等。窗口开展“美丽大厅”职场建设活动。服务大厅积极向职场标准化、规范化方向发展,使职场办公区、业务受理区、客户服务区等设置效益化、美观化。服务大厅内、外部布置整洁、美观、大方,体现了科学化、规范化、经济实用化原则,真正做到了协调统一。



## 中国建设银行股份有限公司 周口分行营业部

该支行成立了“十佳文明窗口”创建工作领导小组,主要负责人任组长,亲自推动“十佳文明窗口”创建工作。工作中,“一把手”带领支行员工自觉贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想,主动践行“一切为了客户”的理念,想客户之所想、急客户之所急,持之以恒、坚持不懈服务广大客户,通过每日接待、每月走访等方式,倾听客户心声,了解客户需求,并针对性解决客户难题。

该支行强化人性化管理,做细惠及广大市民的国有大行“温度服务”。该支行在疫情防控的关键时期,开辟绿

色通道全力保障防疫资金及时拨付,同时搭建“云工作室”、推广“掌上网点”、提供“建行到家”服务,以“零接触”方式为广大市民提供7×24小时不间断金融服务;优化功能分区,提高服务质量,先后增设2个开放式柜台,面对面热情服务客户,布放大额存取一体机等9台自助设备,显著减少客户等待时间;通过创建劳动者港湾(志愿服务站),配备饮水机、雨伞等设备,开放网点公厕等,为环卫工人、出租车司机、外卖小哥、交通警察、快递员等户外工作者提供“累了能歇脚、渴了能喝水、没电充电、饭

凉能加热”等具有建行温度的惠民服务。

周口分行营业部强化服务提升,做优基层一线“十佳文明窗口”服务品牌。该支行作为服务广大群众的一线窗口,始终奉行“客户至上,注重细节”的服务理念,严格要求员工统一着装、佩证上岗,严格落实“招手迎、笑相问、双手接、快速办、准确指、提醒递、礼貌别、目相送”柜面服务“八步法”,竭力为客户提供标准化、优质化服务。同时,该支行通过开展文明宣教、环境整治、交通疏导等活动,助力我市文明城市创建工作。



## 郑州银行周口分行

郑州银行周口分行成立于2019年7月11日,是郑州银行在河南省开设的第十三家分行,也是周口市委、市政府大力实施“引金入周”工程以来第一家入周的股份制银行。分行开业以来,始终坚持打造“政府、企业、市民满意,监管部门信任,总行党委放心”的一家地市分行。

目前分行在职人员49人,其中领导班5人、中层人员7人。机构下设运营管理部、综合办公室、风险管理部、公司业务部、零售业务部、计财部和小企业服务中心,保证分行各项业务稳步有序推进。截至2020年6月30日,周口分行实现储蓄存款

6.24亿元,对公存款25亿元。自去年七月份开业以来,分行在周口辖区累计投放贷款共计31.6亿元。疫情期间,分行克服困难,主动作为,加班加点支持企业复工复产,率先发放全市首笔疫情再贷款,截至目前,已陆续向医疗物资保障、生猪养殖等企业共计发放防疫再贷款4397万元,成为我市发放防疫再贷款金额最大,贷款笔数最多的商业银行。上半年实现资产投放12.2亿元,确保了企业疫情物资生产供应;组织45名员工捐款捐物价值合计35900元,扛起金融企业的社会责任。

周口分行将认真贯彻落实“六

稳”“六保”工作部署,坚持金融企业发展和地方经济发展深度融合,积极履行服务实体经济职责,充分发挥该行明星产品优势,以“复工贷”为抓手,着力推广“小企业经营贷”“房e融”“E采贷”“E税融”“科技贷”等产品,推动企业复工复产;把政银合作、银企联动贯穿分行发展的主线,坚持高质量发展思想理念,以服务地方、惠及百姓为宗旨,以追求精湛业务、打造优质服务为目标,借力当前周口经济发展的大好形势,取得社会效益、企业效益双丰收,为实现周口“大干快上三五载,请君再看周口城”的宏伟目标贡献力量。