

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迎客户：“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，用颤抖的手指着嘴巴，不停摇头，

为提高窗口服务能力，支行行长每

日亲自参与服务日常工作管理，加大对营业网点巡力度，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、业务技能等方面的服务规范检查，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意识，改善服务态度，提高服务质量，营造文明和谐的服务环境。

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、没电能充电、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，其中领导班子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，保证分行各项工作稳步推进。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防控再贷款，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疫情防控再贷款4397万元，成为我市发放疫情防控再贷款金额最大，贷款笔数最多的商业银行。上半年实现资产投放12.2亿元，确保了企业疫情防控物资生产供应；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“小微企业经营贷”“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。