



周口市农商银行(农信社)

多措并举提升文明规范服务水平

本报讯（记者 张艳丽 通讯员 胡凌云）近年来，周口市农商银行（农信社）以“做周口服务一流的银行”为目标，按照行业网点建设与文明规范服务标准，优化网点环境、丰富服务功能、规范厅堂服务，实现了服务质量和形象的大幅提升，也带动了业务高质量发展。截至10月底，全市农商银行（农信社）各项存款余额为1536.58亿元，较年初净增218.16亿元；各项贷款余额为

802.85亿元，较年初净增115.65亿元。统一服务标准，强化分级责任落实。市农信办党组印发《营业网点文明规范服务质量管理实施细则》，对营业网点文明规范服务管理实行“统一标准、分口管理、分级负责”。即全市统一柜面文明规范服务相关管理制度和标准；第三方服务质量监测机构协助监测督导服务质量；各市县行社成立文明规范服务管理小组，明确分管领导、主管

部门和营业网点服务管理工作责任人的组织架构体系，夯实工作责任。加强服务培训，营造服务提升氛围。邀请专业讲师，每季度对各行社支行行长、营业网点负责人、柜员、大堂经理及保安进行文明服务和商务礼仪培训，组织行社之间开展观摩、学习交流、服务风采展示等活动，在全辖营造优服务、比提升的浓厚氛围。同时，在全市选拔精通业务流程、文明礼仪的人员，组

建一支年轻化、专业化、有活力的内训师团队，以分区包片的形式，对营业网点开展督导和形象宣传工作。强化监督考核，规范服务管理。通过每月不少于一次的服务质量明察暗访及厅堂监控调阅，对全辖400余个营业网点的文明规范服务落实情况进行全覆盖式监督检查，并每月召开专题会议通报排名、分析问题、点评亮点，切实以刚性约束保障柔性服务。

沈丘农商银行

零币兑换暖人心 优质服务获肯定

本报讯（记者 张艳丽 通讯员 史博文）“不说别的，农商银行这服务就是好，让人心里舒坦！”近日，沈丘的刘老汉喜滋滋地接住在沈丘农商银行某营业网点兑换好的钱币，不住地夸赞。

10月28日下午4时，刘老汉提着

一大袋硬币和一角纸币，来到沈丘农商银行一营业网点进行兑换。这些是刘老汉平时积攒下来的零钱，不仅数量多，还夹杂着残币，他跑了多家银行兑换均被拒绝。听说沈丘农商银行服务好，他就过来碰碰运气。工作人员热情接待了刘老汉，在保证其他客户顺利办

理业务的同时，迅速召集同事投入到零币清点工作中。清点、分类、归整、打捆、核对，经过一个多小时的忙碌，最终为刘老汉全额兑换人民币7332元。优质服务在于细节，沈丘农商银行的客户大多是私营企业、小商贩，对于残损币、零币兑换需求量较大。该行结

合客户群体的特点，号召各支行建立“零币兑换微信群”，通过微信朋友圈进行推广，形成了“广大商户—农商行—需求商户”的零币收付自循环模式，用实际行动践行了为客户提供优质服务的承诺，获得了客户的普遍认可和高度赞誉。

郸城联社

为患病客户提供上门服务

本报讯（记者 张艳丽 通讯员 孙北平 张丽敏）11月8日，市民钱先生神色焦急地来到郸城联社钱店信用社服务大厅，向工作人员询问存单丢失如何挂失和取款，并称丢失的存单不是自己的，是其叔叔的。工作人员告诉他，根据省银监会和全市农商银行（农信社）

相关要求，存单挂失、取款业务需本人前来办理。钱先生为难地说，他叔叔因突发脑溢血，正在郸城县中医院重症监护室接受治疗，没办法前来办理挂失、取款业务，又确实急需用钱。钱店信用社工作人员安抚好钱先生的情绪后，立即向本社负责人汇报，

并向钱先生承诺将于次日提供上门服务。11月9日8时，两名工作人员携带相关手续，来到郸城县中医院，了解客户病情后，迅速提供存单挂失和取款服务，获得客户家人的连连称赞：“太感谢你们了，没想到你们真的上门帮我们解决难题，郸城联社真好！”

近年来，郸城联社积极开展“我为群众办实事”实践活动，依托于智能化设备的大力推广，为客户的特殊业务提供了多种办理渠道，切实解决了客户的难题，避免了抬着病人到营业网点办理业务等事件发生，既保障了客户的账户安全，又解决了客户急需用款的难题。

西华联社

小窗口做优大服务

本报讯（记者 张艳丽 通讯员 赵亚威）近年来，西华联社不断提升员工的专业技能和服务水平，通过柜台小窗口，打造出农信大品牌，汇聚起农信大力量，展现了农信强担当，切实以优质高效的服务满足客户的金融需求。

小窗口展现好风貌。西华联社认真对照星级网点创建标准，全面整治辖内营业网点的厅堂环境，加大人员、资金投入力度，完善厅堂基础设施和便民设施；严格落实每日晨夕会制度，坚持将着装、服务礼仪、服务用语等作为晨会培训内容，持续提升员工的素质，让客户在全辖营业网点都能够体验到宾至如归的服务。

小窗口运行高效率。西华联社全面升级智能设备、新型发卡机及智能柜台、手机银行体验区的配置，大大缩短

客户等待时间；邀请专业培训团队，对客户经理、柜员、业务能手进行系统化培训，不断提升服务能力和服务品质；对柜面文明服务、授权业务通过率等进行严格考核，营造比学赶超的良好氛围。

小窗口展现大担当。疫情防控期间，西华联社全体员工在做好自身防护的基础上，坚守工作岗位，充当金融“逆旅”；水灾发生后，积极走访调研农户和小微企业，加大资金投放力度，有力支持经济复苏发展；针对行动不便的客户，主动上门服务，解决难题；开展志愿服务助力文明城市创建活动，举办金融知识进校园、普惠金融知识万里行和打击防范非法集资宣传等活动，充分展现农信人的责任和担当，不断扩大农信品牌的知名度和影响力。

商水农商银行

服务提升一小步 群众认可一大步

本报讯（记者 张艳丽 通讯员 李文涛 姜东坡）“你们帮我举着吊瓶让我取钱，服务就是到家！农商行真是咱老百姓的贴心银行！”近日，袁老乡一位急需医药费的老人举着吊瓶来到商水农商银行袁老支行取钱，大堂经理看到后，立即上前接过老人举着的吊瓶，并开通绿色通道为其办理业务，受到在场客户的一致好评。

王大娘已年过七旬，年轻时操劳过度落下腿疼的毛病。一天，她独自坐着电动轮椅到商水农商银行城关乡阳城大道分理处（营业网点）取钱，恰逢该营业网点门前修路，十分难走。王大娘在路人的搀扶下来到营业网点。该营业网点工作人员为王大娘办理业务后看到她走路困难，就搀扶着她走到大路

上，并把她扶坐到轮椅上。这让王大娘十分感动，她握着工作人员的手说：“闺女，感谢你把我扶到路上，前一阵子听人说咱银行的服务好我还不相信，这回我是真信了！”

这只是商水农商银行工作人员服务客户的两个例子，类似这样真诚服务客户的事情每天都在上演。

2020年以来，商水农商银行坚持“以服务换骨塑魂”的理念，通过“培训+暗访+明察+监控”的服务监测机制，进行服务流程再造，逐步将主动服务意识化为工作人员的自觉行动，工作人员的精神面貌焕然一新，服务质量大幅提高，在赢得客户广泛认可和赞誉的同时，也有效促进了业务的快速发展。

淮阳联社

借助三个“窗口” 提升金融服务水平

本报讯（记者 张艳丽 通讯员 鲁一鸣）长期以来，淮阳联社立足农村金融主阵地，做优做强金融服务，以提升柜面业务服务水平为着力点，借助三个“窗口”，为群众带来优质、快捷、高效的服务体验，树立了良好的社会形象。

推行“弹性窗口”，提升服务效率。在日常工作中，该联社根据营业网点业务繁忙程度、客户流量等情况，指导各基层信用社会理调配对外服务窗口数量，在“三夏”“开门红”及节假日等业务高峰时期增设服务窗口，缩短客户办理业务的等待时间，提升网点服务效率。

开设“专用窗口”，做好精准服务。为方便老年客户办理业务，该联

社增设“老年人专用窗口”，为老年客户集中办理养老金支取、转账等业务，受到了老年客户群体的认可。此外，针对年龄较大、行动不便的老年客户，该联社鼓励工作人员通过电话预约的方式，在风险可控的前提下，灵活采取上门服务措施，解决其遇到的实际困难。

开通“绿色窗口”，优化信贷服务。为进一步提升信贷服务水平，全力支持实体经济发展，该联社在风险可控的前提下，为辖内中小微企业开通信贷“绿色窗口”，确保信贷资金及时发放。在此基础上，该联社变被动为主动，采取上门办、优先办、现场办等措施，全力保障信贷服务质量。

周口农商银行

优服务 树形象

本报讯（记者 张艳丽 通讯员 汪倩李媛媛）“每一位工作人员都很好，尤其是七一路与工农路交叉口营业厅的高大姐，虽然年纪大了，但干活儿一点儿不逊色，别人不愿意办、不会办的业务，她都给我们办……”在周口市中心医院附近做水果生意的小刘被周口农商银行圈粉了。

窗口是银行与客户之间的桥梁，也是流动的服务名片。近年来，周口农商银行始终将为客户提供便捷舒适、安心周到的金融服务作为自己的一项追求，致力于从业务流程、服务技巧、客户投诉处理等方面提升行业服务水平，增强群众的金融服务获得感。而作为每天和客户打交道的一线柜员，更是直接代表着一个企业的形象。

一个周末的早晨，高素英（小刘口中的高大姐）正在柜台前打扫卫生，一位30岁出头的女士匆匆走了进来，她赶忙迎上去：“您好，请问您需要办理什么业务？”那位女士拿着一个黑色的塑料袋，面露难色地说：“我近期回收货款收到了

2000个一元硬币，跑了几家银行，他们都以人手不够且周末无法上缴钱款为由让我改日再存，不知道你们这里能不能存？”每一个来到营业网点的群众都是自己的客户，况且周末办理业务的人也不像平时那么多，高素英稍作考虑便接过对方手中沉甸甸的袋子，告诉客户，这就给她办理，时间可能会有点儿长。清点、裹把、扎捆，她用了近3个小时才算整理完毕。“很抱歉，占用你这么长时间。”客户不好意思地送上两瓶水。高素英轻轻推开，爽朗地说：“没什么，这就是我的本职工作。”

这只是周口农商银行柜员精心服务群众的一个缩影。作为扎根于金融服务一线的工作人员，他们日复一日、年复一年重复着同样的柜面工作，兢兢业业，任劳任怨，他们的工作态度和工作热情深深感染着每一个人。下一步，周口农商银行将继续围绕服务提升工程，以客户为中心，以“我为群众办实事”实践活动为载体，把握细节、找准短板、疏通堵点，全面提升优质文明服务水平。

鹿邑农商银行

上门服务 温暖人心

本报讯（记者 张艳丽 通讯员 李云飞）自党史学习教育开展以来，鹿邑农商银行把学习党史和推动工作相结合，扎实开展“我为群众办实事”实践活动，着力解决客户的困难事、烦心事，推动党史学习教育走深走实。

11月3日上午，城郊乡陈楼行政村村民苏秀荣的女儿急匆匆地来到鹿邑农商银行某营业网点向工作人员求助：“俺母亲今年已经81岁了，村党支部书记说可以领补贴，但是我母亲没有农商银行的银行卡，而且她年老体弱，平时卧床不起，很难亲自前来办理银行卡。你们能帮帮忙吗？”营业网点负责人

宋保华耐心安抚她：“您别着急，先回家耐心等待，我们马上为您解决。”随后，宋保华联系了运营主管李云飞。了解情况后，李云飞立即放下手上的工作，和工作人员一起带着移动发卡机来到苏秀荣家中为其办理银行卡。经过一系列程序，工作人员把银行卡交到了苏秀荣手中，苏秀荣及其家人非常高兴。

真诚服务、用心服务是鹿邑农商银行对所有客户的庄严承诺。想客户所想、思客户所思、做客户所需，在做好风险防控的前提下，提供便捷化、人性化的服务，是鹿邑农商银行对“用心服务成就客户”最好的诠释。

项城农商银行

贴心服务为客户分忧解难

本报讯（记者 张艳丽 通讯员 孙秋霞）“真是太感谢你们了，大中午的，为了我的事连饭都顾不上吃……”近日，市民田某和她的家属感激地对项城农商银行工作人员说道。

项城市官会镇程庄村村民田某做家务时不慎摔倒，导致左腿骨折，在医院治疗后仍需在家卧床休息一个月，家人为她办理医保报销手续时得知需要提交身份证和农商银行金燕卡复印件。因时间紧急，她的家人便带着她的身份证到项城农商银行官会支行柜台咨询是否能代为办理金燕卡开户业务。考虑到客户术后卧床休养，身体虚弱，无法亲自到营业网点办理银行卡开户业务，项城农商银行官会支行运营主管按照省联社柜面业务操作规定，向

田某家人提出解决方案，决定为田某提供上门服务。随后，工作人员利用午休时间，携带服务证明、授权书、开户资料赶到田某家中，在核实情况后，耐心地指导田某签署授权书、开户资料，很快就为田某办理好了金燕卡，解决了田某和家人的难题，受到了田某及其家人的一致好评。

今年以来，项城农商银行以开展“优质文明服务提升月”活动为抓手，将“6S管理”和“7+7服务”引入柜面服务，转变工作人员服务理念，加强优质文明服务培训，在小小柜台践行“我为群众办实事”实践活动，为群众解决急难愁盼问题，全行整体服务水平得到进一步提升，赢得广大客户的一致认可和称赞。

