

服务“三农”小微 助力实体经济

运城农信(农商银行)在行动

领导服务员工,机关服务基层,全员服务客户……运城农商银行服务生态链不断延伸、升级——

培育“新型服务力”

龙 欣

全省考核排名大幅提升!
员工幸福感大幅提升!

客户满意度大幅提升!

面对激烈的市场竞争,在一年左右的时间内,运城农商银行发生巨变,靠什么?

靠服务,靠真心诚意的服务文化。

一年来,运城农商银行聚焦“做运城服务最好的银行”这一品牌定位,以“打造服务标杆”为抓手,实施“领导服务员工”“机关服务基层”“全员服务客户”三大工程,全方位激发队伍活力,培育“新型服务力”,锻造竞争新优势。

领导服务员工

渠道畅通、职业成长、家庭关爱……

寒假临近,家有两个孩子的振兴支行员工李娜,没有像往年那样为照看孩子而发愁,显得十分轻松。

“总行有假期托管班,上下班时接送孩子就行了,非常省心、放心、安心!”李娜高兴地说。

李娜的两个孩子,一个8岁,一个3岁,正是需要大人陪伴的年龄,而父母年纪太大自顾不暇。像李娜这种无法照顾孩子的情况,在运城农商银行里普遍存在。

为解员工后顾之忧,运城农商银行持续开办了“暑期职工子女托管班”,2024年1月又延伸到寒假托管。

托管班分为小学段、幼儿段两个班,生活十分丰富。不仅专门聘请教师进行作业辅导,开设手工、绘画、书法等课程,还积极举办拓展活动,参观博物馆、消防大队、茶园……

孩子们在这里有玩有学,很开心。李娜的孩子中老大性格逐渐开朗活泼起来,老二的自理能力也提升了。看到孩子们可喜的变化,李娜既欣慰又感动,专门给单位写了封感谢信。

运城农商银行对孩子们的吃饭、休息照顾得也十分贴心。刚开始让孩子在单位食堂吃,但孩子们小,有的连盘子都端不稳,人多走来走去也不安全。随后单位就决定打包成盒饭,送到托管班里。孩子吃完午饭后,还可以到楼上专门休息的地方午休。

管学、管吃、管午休,全天无忧、全程无忧,是李娜对单位假期托管班的感受。“单位托管班不仅可以提前或延迟接送,还覆盖假期全部时段,与学校开学时间无缝衔接,完全符合我们上班的时间节奏。”李娜说。

运城农商银行还为员工家里的老人着想。结合员工积分管理应用,为优秀员工开设“孝顺金”积分兑换项目,营造既重视员工个人发展成果,又尊重员工家庭价值的文化氛围。同

本报讯(记者 游映霞 通讯员 张晓鹏)日前,河津市重点工程苍底汾河桥正式建成投用。

据了解,原苍底汾河桥修建于1977年,2023年桥梁技术状态被评定为四类危桥。该桥不仅影响汾河河道行洪,而且存在一定的安全隐患。为突破发展瓶颈,河津市投资4230余万元,开工建设苍底汾河桥项目。该项目全长1154米,其中桥梁为392米,引道长478米,路基宽度与桥梁同宽为12米,新建桥梁采用6孔T梁和3孔现浇箱梁相结合,下部结构为柱式实体墩。

新桥设计交通荷载等级为重交通,该工程参与的施工人员累计140余人,施工机械有50多台架,共用混凝土12000立方米,预制T梁36片,沥青用量1024立方米,项目主桥采用了挂篮施工,挂篮承载能力大刚度好,有利于保证箱梁混凝土的施工质量;挂篮的单件构件轻,有利于挂篮转移和组装,施工进度大大加快;挂篮通过液压驱动、整体行走一次到位的方式,使得行走安全可靠,自动化程度高。同时,河津市交通运输部门强化领导带班制度,确保工程保质保量加快推进。

据介绍,该桥是近年来河津市交通运输部门承建的首座跨河大桥,设计时速80公里/小时,最大荷载满足一级公路要求,防洪能力达到百年一遇。下一步,河津市交通运输部门将持续做好大桥的维护和管理工作,保证桥梁安全畅通,为地方经济社会发展贡献力量。

时,为员工父母就医提供“绿色通道”,帮忙联系本地及周边大医院专家,解决挂号难、住院难等问题,让老人及时看上病、看好病。

关爱“一老一小”,只是运城农商银行“领导服务员工”工程的一个缩影。在“领导服务员工”方面,该行制定了渠道畅通、福利提升、职业成长、家庭关爱、服务支持“五大计划”。

“有人看娃了,待遇提高了,单位把一系列关怀切切实实落在了实处,让我们没有后顾之忧,干劲更足了。”李娜说。近年来,她一直是支行的先进工作者。

机关服务基层
首问首办、限时办结、督办落实……

30多岁的张晋2024年6月份刚被提拔为西城支行行长。不久前,西城支行要联合当地政府举办一项重大活动。张晋首次“带兵上阵”,面对复杂的协调沟通和会前准备工作,心里直打鼓。

张晋没想到,总行相关部门负责人主动来帮忙,解决了一些人员沟通、材料撰写等急难问题。

重大活动的物料准备工作比较繁杂耗时。而西城支行只要向总行提交一个物料申请表,其他什么都不用管,到时直接领取东西就行。

活动前一天,张晋发现有些公章还没来得及盖。总行相关部门负责人二话不说,加班加点帮忙完善,保障了活动顺利开展。这些让张晋感到很温暖。

基层支行是运城农商银行服务客户的第一线。运城农商银行总行机关牢固树立关爱基层、倾斜基层、服务基层的鲜明导向,快速响应基层需求,及时解决基层问题。

为此,总行制定了8个服务标准,分别是首问首办责任服务、限时办结快捷服务、有礼有节热情服务、督办落实跟进服务、精简办公优化服务、定期下乡督导服务、高管营销主动服务、跟踪问效评价服务,全力打造“高效服务型机关”。

哪里有问题,哪里就是提升服务的突破口。运城农商银行开通了“风歌直通车”,畅通了员工、客户反馈问题、心声的通道,常年收集客户对网点服务的意见、基层员工对总行机关的建议。对于收集的意见建议,由办公室专人进行转办回复;对于收集的对经营发展有参考应用价值的“金点子”,总行机关定期召开不同层级会议研究。对收集汇总的每条意见,根据可行性、创新性、实用性、效益性等进行打分。打分靠前的意见建议,由相关部门牵头落实。

李林管感受到这些变化的背后,是运城农商银行系统实施“全员服务客户”工程的成效体现。

为了鼓励员工大力使用“风歌直通车”,积极建言献策,每周三总行机关都会发出“风歌直通车在等你”的消息提醒,如果哪个员工的意见建议被采纳应用,还会有相应的积分奖励。

一系列务实的举措,让基层员工敢表达,敢于真提意见、提真意见。

取消基层员工夜间值班值守,就是总行采纳的一个意见建议。

由于支行现金库很早以前就统一管理了,夜间不存在现金管理安全问题。值班值守主要是预防火灾等突发情况,而这可以通过科技手段来实现。

总行根据意见建议,在取消基层夜间值班值守的同时,完善了监控中心的监控设备和监控制度,通过优化调整,提升了安全管理水

在线上服务方面,运城农商银行开通了2066666“风歌热线”,广泛布放“风歌直通车”二维码。客户可以咨询金融业务、投诉服务问题,提出意见建议,还可以申请关爱留守老人儿童、外出务工人员接送站,帮助视频带货等非金融服务需求。总行会在第一时间安排专人跟进落实,不断提升客户服务满意度。

在网点服务方面,运城农商银行开展“百日服务大提升”专项活动,聘请专业团队从服装标准到环境卫生、从服务设施到服务动线,对44家网点进行了全方位、点对点指导规范。

对评选出的服务礼仪优秀网点、优秀团队、优秀个人进行表彰,激发员工积极性,不断提升服务质量。

在信贷服务方面,运城农商银行实行“三个限时”,限时回复,就是贷款受理后,一个小时内与客户取得联系;

限时调查,就是接到派单后,一个工作日内完成线下调查;限时办结,就是资料齐全后,一个工作日将贷款发放到位。

对贷款受理中的延时问题,系统将自动逐级提醒相关领导进行业务督办。

在深化“整村授信”方面,运城农商银行全力打造“百姓身边的背包银行”。

该行通过信息技术平台,对辖区内符合条件的客户生成预授信金额,然后在商超、饭店、老百姓家中广泛布放抽纸盒、开瓶器、洗脸盆等带有“码上贷”二维码的生活日用品,让村民通过扫描二维码就可以查询自己的预授信额度。客户扫码后,系统会自动匹配管户经理,短信提示客户经理及时跟进,明显提升了服务效率和服务精准度。同时,运城农商银行不断挖掘关键人在产业链授信中的作用,推动“以点带面”金融服务全覆盖。

李林管建设冷库前,做了20多年的门业加工,客户群体比较多。针对这一特点,龙居支行与李林管加强合作,相互推介业务,做到资源共享、优势互补、合作共赢。

李林管先后推荐20多户上下游企业到龙居支行贷款,贷款金额300万元。龙居支行也主动牵线搭桥,介绍周边县的村民前来打工,解决种植梨客户的急难愁盼问题。同时,组织支行员工穿上红马甲,帮助老百姓干活,把服务嵌入农村生产生活场景,提升农商银行知名度、信任度。

“我们不做虚套子,要针对客户需求痛点,实实在在为客户服务。”龙居支行行长孙立端说,“下一步要强化银企联盟,深化信贷转型,实现共建共享共赢。”

从点滴做起、用实效说话、靠制度保障,运城农商银行构建的“领导服务员工、机关服务基层、全员服务客户”服务生态链正在深深扎根、茁壮成长。

龙 欣

“领导服务员工”“机关服务基层”,最终目的是让“全员服务客户”。

盐湖区龙居镇是全国红香酥梨优质生产区,种植规模6万余亩,年产量30余万吨。

看到红香酥梨产业蓬勃发展的势头,龙居镇长江村村民李林管决定成立家庭农场,经营冷库贮存业务。

2021年,他从运城农商银行龙居支行贷款20万元建设了4间冷库。

随着冷库规模的不断扩大,龙居支行对他的授信额度一路升至200万元,三年时间帮助他完成了从小冷库到“智能库”的蝶变。

目前,李林管建有9间冷库,贮存能力和贮存技术在当地数一数二,帮助梨农延长销售期、稳定梨价格。

“跑得比以前勤,办事比以前快,服务比以前好”是李林管对运城农商银行的服务评价。

李林管感受到这些变化的背后,

是运城农商银行系统实施“全员服务客户”工程的成效体现。

李林管感受到这些变化的背后,

是运城农商银行系统实施“全员服务客户”工程的成效体现。