

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,在一年左右的时间里,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。

为解决员工后顾之忧,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,送到托管班上。孩子吃完午饭后,还可以到楼上当门休息的地方午休。

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,还覆盖假期全部时长,与学校开学时间无缝衔接,完全符合我们上下班的时间节奏。”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

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月份刚被提拔成西城支行行长。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。

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,让基层员工敢表达了,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,提升了安全管理水平。

“取消夜间值班值守后,可以有更多时间陪孩子写作业了!”禹都支行行长车若飞欣喜地说。

取消夜间值班值守、实行积分年休假、搭建遮雨棚、解决停车难、周末不开会、取消多头检查、限时办结……一件件、一桩桩,基层员工的心声“变现”了,心头暖了。

2024年5月至8月,在全行开展“百日服务大提升”专项活动期间,综合办公室连续4个月对44家基层网点员工下发问卷,从不同维度对机关服务基层的整体情况进行评价。从评价数据看,基层对机关服务的整体满意度从85%提高到94%,提升最显著的方面为精简办公优化服务满意度,从77%提高到90.7%。

全员服务客户

跑得更勤,办事更快,服务更精……

“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30万余吨。

看到红香酥梨产业蓬勃发展的势头,龙居镇长王府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。

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。

全市煤矿安全生产工作会 敲定新年度工作目标任务

安全生产进行时

本报讯(记者 付 炎)近日,市应急管理局组织召开2024年度全市煤矿安全生产工作总结会,贯彻落实近期国务院、省、市工作会议精神,总结2024年工作,部署2025年工作,为全年工作定好盘、起好步。

从会上获悉,2024年,全市煤矿安全生产工作主要聚焦整改、整治、推进三方面发力。一年来,国务院安委办山西省矿山安全生产督导整改、省安委会安全生产督导检查整改等8项整改工作落实有力,煤矿“三超”及隐蔽工作面专项整治、矿山安全生产集中排查整治行动等15项整治工作推动有力,矿山企业“体检式”精查、煤矿安全监管执法监督评议等8项推进工作措施有力。2025年,我市将继续推进安全生产各项法律法规宣传贯彻、煤矿安全生产治本攻坚战三年行动、煤矿隐蔽致灾因素普查治理专项排查整治、矿山安全生产风险隐患排查整治

等11项工作走深走实、见行见效。

会议要求,市县两级应急管理部门要认真履行安全监管职责,身体向前、眼睛向下,聚焦基层末梢发力;要注重事中监管和事后问责,突出抓早抓小抓苗头。安全监管专员要加大对包保煤矿的巡回检查力度,督促煤矿企业有效管控重大安全风险,切实发挥安全“吹哨人”作用。煤矿企业要履行好安全生产主体责任,加大安全生产人力、物力、财力投入力度,把安全生产责任落实到区队、班组、岗位一线员工,确保每个环节、每个节点都有人管、管到位。同时,要持续深入推进煤矿安全生产标准化建设。煤矿企业要注重强化对新标准的学习贯彻,精准把握要点,坚持实事求是,按照安全生产标准化新标准体系的要求,进一步完善工作机制,严格标准管理,积极达标创建。市县两级应急管理部门要加强监管执法,积极开展标准化建设动态达标抽查,全面提升我市煤矿安全生产标准化达标创建质量,推动标准化建设再上新台阶。



日前,平陆县小慧社会工作服务中心组织青少年开展“探寻非遗魅力,点亮金色童年”活动,让孩子们亲身体验非物质文化遗产金箔画的制作工艺,现场气氛热烈而欢快。

此次活动搭建了一个非遗传承与艺术创新有机融合的桥梁,让青少年了解非遗、爱上非遗,从而成为非遗守护者、传承者和创新者。 本报记者 付 炎 摄

稷山:“青蓝结对”赋能心理健康教育

本报讯(记者 董战轩)促进学生身心健康、全面发展,是党政关心、群众关切、社会关注的重大课题。加强学生心理健康教育,教师队伍建设是关键。为进一步加强心理健康教师队伍,帮助新聘心理健康教师快速适应岗位,推进县域心理健康教育服务提质增效,稷山县教育体育局日前对该县2024年公开招聘的5名新聘心理健康教师开展了为期一个月的岗前培训并取得了良好效果。

为全视角、全方位、全链条促进心理健康教师队伍,本轮培训采取“师徒结对”的方式,结合专题交流讲座、课例展示与说课评课等形式开展。稷山县教育体育局从该县心理健康教师队伍中选聘了5名骨干教师分别与5名新聘教师签订了师徒结对协议,充分发扬“传帮

带”的优良传统,通过骨干教师示范引领新聘教师成长。其间,骨干教师分别围绕“心理课程设计与实施”“学校心理档案和心理咨询室建设”“校园心理危机的预防与干预”“心理教师专业成长”“心理评估与诊断”等作了专题讲授;新聘教师围绕“人际交往”“生命教育”“情绪调适”3个主题开展了“同课异构”教学研究展示。

越来越多的心理健康教师走进校园,这对学校心理健康教育工作开展和学生心理健康发展都大有裨益。通过岗前培训的顺利开展,有力促进了稷山县新聘心理健康教师专业技能提升,激发了大家对心理健康教育工作的责任感和使命感,也为稷山县心理健康教育工作激发了新活力、增添了新动能。

“微提升”让群众更加有“医”靠

本报记者 李丹凤 通讯员 焦 淑

作为医疗卫生事业的“网底”,基层医疗卫生服务关系千千万万基层群众的幸福指数。2024年,盐湖区医疗集团陶村镇卫生院通过一个个细微之处的改变,让基层医疗从“有”到“优”,让广大群众在“家门口”就能享受到便捷、高效的医疗服务。

近日,记者走进陶村镇卫生院,首先映入眼帘的就是新施划的停车位,机动车和非机动车分别有序地停放在整齐划一的车位内,这让需要在卫生院住院的村民靳彩吉感到很有安全感。

过来看病,电动车、三轮车停放在哪里是村民们首先关心的一个问题。陶村镇卫生院从群众可感可及的小事入手,专门为前来就医的患者在卫生院院内设置了停车处,不仅让卫生院的就医环境变得整洁美观,也让群众就诊时更加安心。

进入卫生院的大楼内,办公室标牌、路标指引牌清晰可见,一楼大厅专门打造的药柜、买药一站式便民点是让患者省去不少麻烦。细微之处的改变,让群众的就医体验得到大幅

提升。在陶村镇卫生院中医室内,79岁的村民王菊芳正从医生手中接过熬好的中药,里面的一张小便签让她感到十分暖心。

“是饭前喝还是饭后喝有时候容易忘记,但是这里的医生在药袋里放一个纸条,写明饭前或是饭后喝、几点钟喝,很详细,为我们老年人减轻了负担。这一点特别好。”王菊芳说。

由于前来就医的大多为中老年人,而中药服用注意事项较多,很多病人回家后常常会忘记医嘱。为此,陶村镇卫生院医护人员想出一个小妙招,就是将中药服用注意事项打印出来,患者前来拿药时随药附送一份。

陶村镇卫生院的改变是盐湖区聚力提升基层医疗卫生服务质量的一个缩影。近年来,盐湖区医疗集团通过不断完善各乡镇卫生院基础设施设备,提升医护人员的专业素养和服务意识,基层医疗服务能力不断提升,群众东奔西跑“看病难”、舍近求远“看病贵”的难题得到较好解决,“小病不出村、常见病不出乡、看病花钱少”的目标逐步成为现实。

河津市苍底汾河桥建设工程完工投用

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1151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,沥青青用量1024立方米,项目主桥采用了挂篮施工,挂篮承载力大刚度好,有利于保证箱梁混凝土的施工质量;挂篮的单元构件轻,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、整体走行一次

到位的方式,使得走行安全可靠,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

不用来回跑医院 约个护士上门护理 市第二医院推出“网约护士”上门护理便民服务

本 报 讯 (记 者 景 冬 波) 为 进 一 步 解 决 长 期 卧 床 和 行 动 不 便 群 众 的 护 理 难 题 , 满 足 人 群 众 多 样 化 、 多 层 次 的 健 康 需 求 , 2 0 2 4 年 8 月 2 8 日 , 运 城 市 第 二 医 院 推 出 了 “ 网 约 护 士 ” 上 门 护 理 便 民 服 务 , 截 至 2 0 2 4 年 1 2 月 2 7 日 , 先 后 和 1 5 名 群 众 设 立 了 定 期 上 门 护 理 服 务 , 受 到 一 致 好 评 。

“网约护士”就像滴滴打车、美团外卖一样,有需求的群众通过网络、电话等形式,便可预约有资质的护士上门进行专业护理。这种新兴的医疗服务模式让患者在家就能打针、抽血、换尿管、换胃管等,解决了失能、高龄、空巢等老年人群体出门看病不便的问题,并减轻了子女照顾老人的压力,从而缓解看病难的问题。

运城市第二医院护理部主任王淑艳介绍,该院参与“网约护士”上门护理便民服务的护士,都是主管护士及以上职称的专科护士。服务项目有PICC管路维护、伤口护理、压疮护理、气管切开护理、尿道口护理、静脉血标本采集、一般灌肠、留置更换胃管、



运城市第二医院主管护师李金平为患者上门维护PICC管路。

本报记者 景冬波 摄

导尿管等多项专科护理。服务对象重点面对出院患者、高龄或失能老年人、康复患者、卧床老人、哺乳期妇女及新生儿等行动不便人群。收费内容包括上门服务费、操作费、耗材费、交通费。电 话 预 约 可 以 拨 打 0359—

6305120、19335990812。上门护理时间为每天早8点到晚8点。

运城市第二医院提醒,对于首次预约的群众,家属需向医院提交患者本人身份证、医院诊断证明等相关证明资料进行备案。