



“以多样方式提升员工服务水平,加强反诈风险防控,尽心竭力解决群众难题……工行十堰分行坚守为民服务的初心,由内至外提升服务能力,暖心服务如春风化雨,沁人心田。”

■文、图/见习记者 陈晓  
通讯员 李敏



组织青年志愿者利用轮休、午休时间开展跨境人民币知识宣传。

工行十堰分行

# 优质服务如春风化雨沁人心

## 提升员工综合素质 让优质服务观念深入人心

“没想到,服务还可以这样做!以前我觉得我自己服务还可以,但是听了这堂课以后,感觉我做得还是不够。”

11月20日,工行十堰分行聘请外部培训师对员工进行现场培训,参加完培训的新员工感慨地说。

工行十堰分行以群众需求为导向,在提升员工服务技能、增强现场应对能力、明晰自身规划上持续发力,精益求精,将员工雕琢成一块块善于服务的美玉,打造一支高素质人才队伍,打造人才“新高地”。

着力提升服务技能。男女的服装、发型、彩妆、工牌等怎样才是合

规的?不同的坐姿、站姿、走姿、蹲姿等有何区别?该行大力实施“琢玉计划”和“磐石项目”,进一步规范员工仪容仪表、文明用语,加强标准化服务、场景化沟通和应急化处理等方面的培训,全面提升员工履职能力。针对近三年入行的新员工,则开展“人人当讲师”培训,改变过去由固定人员培训业务的单一模式,以活泼有趣的形式,激励青年员工练就过硬本领,打下为客户提供优质服务的基础。

强化现场服务管理。群众对于服务优劣最直接的体验来自于网点现场,为了让群众踏进网点时喜笑颜

开,走出网点时倍感温暖,该行严格落实首问负责制,做好每位到店群众的迎候、识别、引导和合理分流。同时,科学设置排队叫号策略,对长时间排队的客户给予指导,有效维护现场秩序,缩短业务办理时间,切实为群众提供业务办理迅速便捷的服务,将浓浓暖意留在群众心中。

提升员工综合素质。今年以来,由该行主要领导牵头开展业务培训,领导讲纪检、财务等方面的内容,员工讲基金、保险、理财、营销、商户建档、前台业务操作等方面的知识,全面提升员工的综合素质,让优质服务的观念深入人心。

## 高效办理业务 解群众燃眉之急

近日,一位女士父亲病重,没钱支付医药费,想要支取父亲卡内资金用于后续治疗,但她的父亲意识不清醒丧失表达能力,且本人不知道父亲的银行卡密码。工行十堰分行工作人员了解到相关情况,列出资料清单,及时安排人员到医院开展调查,并积极联系相关部门审批,在5个小时内高效划拨紧急医疗支付款项。

无论盛夏还是寒冬,工行十堰分行始终急群众之所急,忧群众之所忧,克服重重困难,高效办理业务,为群众送来“及时雨”,解其燃眉之急,在群众之中赢得了良好的口碑。

为守护“银发一族”,工行十堰分行依托于“工行驿站”做好服务工作。在网点内放置老花镜、放大镜等适老服务设施,不断提升ATM机、智能柜员机等界面适老化改造,利用智能语音技术辅助老年人等特殊群体办理业务,提升自助服务便利性,竭力将老年客户较为集中的网点打造成全程无障碍服务网点,以十分贴心、放心的服务温暖“老年一族”。

“群众需要的地方就是我们服务的发力点,下一步,我行将继续积极响应群众需求,致力于解决实际问题,提升服务能力及水平,为群众提供更好的服务。”工行十堰分行负责人坚定地说。

为民服务内化于心外化于行,优质服务工作常抓不懈,工行十堰分行以务实的态度,与群众温情相伴,将优质服务送到群众身边。

## 反诈治理多管齐下 织密风险防护网

为全面提高个人结算账户风险防控和治理水平,增强群众反诈意识,该行完善“主动防、智能控、全面管”风险治理路径,严防死守,层层把关,切实守护人民群众钱袋子。

柜口把关是严防洗钱等涉案风险的第一道防线,工行十堰分行加强对开卡、启用、挂失换卡等环节的管控,严格执行“风险告知书、风险提示书”的签订要求,加强对新开户、长期不动户激活卡、陪同开卡、开销户频繁、高龄阶段人群、

挂失换卡、网银限额调整、卡升级、异地挂失换卡等重点业务的审核,一旦发现账户有可疑交易立刻核实,切实加强反洗钱风险防控。

该行加强员工学习,对涉嫌风险支付账户建档管理,摸清问题来龙去脉,找准问题症结,利用晨会时间,每周组织员工学习近期所发生的诈骗案件,从事前开户、事中涉诈交易监测、事后风险管控等方面查清薄弱环节,切实堵塞漏洞。要求员工将学习内容落实到日常工作中,认真观察消费者办理业务时

的异常行为、神态举止,发现异常及时制止。

风险防控做得好,强化宣传少不了。工行十堰分行成立工作专班,在全市36个网点电子显示屏循环播放防范电信诈骗信息,通过发放宣传折页、悬挂宣传横幅、张贴宣传海报、开展现场咨询等方式,普及和宣传《防范和处置非法集资条例》,利用95588群发反诈短信60000余条,同时还印发宣传手册30000份,增强群众防骗意识,让群众自觉参与其中。



2022年10月31日,十堰分行阳光新城支行营销团队前往社区开展退役军人优待证激活服务。



十堰分行营业部大堂经理耐心细致辅导老年客户自助办理查询业务。