

便民服务再升级 惠企利民助发展

——邮储银行吕梁市分行创新发展纪实

走进邮储银行吕梁市分行的各个营业网点,宽敞明亮的大厅让人耳目一新,环顾四周,一系列便民设施映入眼帘,安静清洁的室内环境、方便快捷的自助便民设施、礼貌周到的微笑服务,无论户外寒风凛冽还是烈日炎炎,屋内永远温暖如春、温情满满,为前来办理金融业务的顾客带来了十分舒适的体验。

邮储银行吕梁市分行始终定位服务客户、服务社区、服务中小企业,坚持走普惠金融发展之路,深得城乡百姓的信赖,成为服务千家万户、百姓放心的大众银行和便民银行。目前,全行资产合计 286.76 亿元,累计服务小微企业客户 4838 户,提供资金支持 14.67 亿元,为地方经济发展作出了积极贡献,得到市委市政府、社会各界、广大客户的好评,先后荣获“吕梁市 2019 年度金融扶贫突出贡献企业”、“2022 年度金融支持普惠小微先进单位”、“2022 年度金融支持实体经济先进单位”等荣誉称号。

科技赋能 重塑金融服务新格局

科技助推转型,创新引领发展。近年来,在“科技兴行”理念下,该行加速推进数字化转型,积极发挥自身优势,贴近市场、贴近一线,大力深化业技融合,用科技赋能业务,持续输出高质量的金融创新产品和服务,为全行主动融入经济社会发展大局、全力服务区域金融提供了“科技助力”。

强化科技赋能,让客户对邮储银行有了新认知。方山县神堂沟村是当地有名的养殖专业村,该村地理位置偏僻,位于方山县与娄烦县交界处,交通不便,村民徐艳军看到近两年的养牛效益向好,便想扩大肉牛的养殖规模,但肉牛养殖周期长、投资大,这让原本富余资金不多的他一直不敢付诸行动。

就在徐艳军为资金发愁的时候,邮储银行方山县支行的信贷工作人

员,多次上门为该村村民办理信贷业务,扶持村民养殖,为徐艳军办理了贴息贷款,徐艳军看着到账的 30 万元贷款激动不已。“我刚通过手机页面快捷方式申请完不到 3 分钟,贷款就到账了。邮储银行‘极速贷’就是快!”徐艳军现已从最初的十余头牛发展到现有存栏母牛 140 头,成为神堂沟村的养牛大户。

为了让“极速贷”速度更快,邮储银行充分发挥“技术+区域特色”资源优势,了解相关业务痛点及需求,实现“极速贷”通过手机页面快捷方式办理。“以前我们想筹钱可麻烦了,到处找人借,去银行贷款得来回跑多次。现在邮储银行主动上门服务,手把手教我们在手机银行上申请贷款,方便太多了。”借助智能设备的升级服务,约 20 分钟即可为客户办结贷款,客户惊喜地称赞这种别样的体验为他们带来了很大便利,切实打通了金融服务“最后一公里”。随着当前科技发展、消费服务方式变化,客户的金融行为偏好逐步向线上化、自主化转移,邮储银行吕梁市分行主动求新、求智,以智能网点为服务基点,实现了业务办理的智能化、便捷化、人性化,为客户提供了方便、快捷、高效、舒适的金融服务。

温情服务 提升窗口行业新形象

“李奶奶,我来帮您办业务啦!”家住兴县蔡家崖村的王奶奶不慎丢失了邮储银行的银行卡,需要办理挂失业务。但银行卡业务不能由他人代办,李奶奶又年老体弱、腿脚不便,不知该如何是好。接到李奶奶女儿的求助电话后,邮储银行兴县支行网点工作人员当天就赶到王奶奶家中,提供上门服务。

在办好银行卡挂失后,第二天工作人员又将补办的新银行卡送到李奶奶家中。李奶奶握住工作人员的手,高兴地说:“谢谢你们,大热天还跑这么远来帮我解决困难,你们的服务真

贴心!”

一句话的帮助、一个指引手势的引导、一个平台的搭建,如同及时雨一般滋润了客户的心田,赢得了客户们的信任。为全力打造文明窗口,邮储银行吕梁市分行在各营业网点设立了便民设施,干净明亮的休息大厅和宽敞的座椅,墙上用简单的语句“冷可取暖、热可乘凉、渴能喝水、累能歇脚”向户外工作者们发出诚挚的邀请。便民设施配备了饮水机、消暑冷饮、报刊书籍、工具箱、雨伞、防暑降温药品、手机充电宝等物品,切实解决新业态新就业群体、环卫工人和外卖骑手等户外劳动者“喝水难、充电难、休息难、如厕难”等现实问题,为因疾病、残疾等特殊原因而无法到银行办理业务的特殊客户提供延伸服务,为特殊客户上门服务业务,定期开展“金融知识进万家”宣传活动,普及金融知识。

普惠金融 描绘乡村振兴新画卷

乡村振兴,金融先行。近年来,邮储银行吕梁市分行紧紧围绕“服务三农”的战略定位,大力践行普惠金融,加强和深化中小微企业金融服务,持续降低中小微企业融资成本,以信用村建设为抓手,将金融活水引入农村,以实际行动践行金融服务地方经济发展的社会责任,有效助力县域经济发展。从山间到地头,从脱贫攻坚到乡村振兴,从支持“小农户”脱贫致富,到服务“大三农”全产业链发展,充分发挥覆盖城乡的网络优势,为乡村振兴提供新动能、强支撑。在实际工作中,该行走出了一条“信用村+普惠授信”的乡村振兴之路,为信用村内农户提供小额度、广覆盖、纯信用的授信服务,解决农户小额信贷融资难题,助力乡村振兴和实现共同富裕。

“以前贷款还要跑到镇上的银行网点去办理,现在银行上门服务,实在是太方便了。”近日,邮储银行方山县支行联合政府相关部门对为马坊村进

行“整村授信”,工作人员拿着移动展业设备,现场为该村 20 户信用户授信。被评为信用户的老张当时就支用了一笔信用户贷款,一下子解决了资金难题。老张看着到账的 20 万元贷款感慨道,“很快就办好了,邮储银行让金融服务没有距离,就在身边”。

“普惠城乡,让金融服务没有距离”,是广大农户对邮储银行的服务感知,也是深植于众多客户心中的品牌形象。为践行“我为群众办实事”活动,加码服务乡村建设,邮储银行吕梁市分行根据总行“整村授信”工作方案部署,根据农时合理安排时点进度,向辖内信用良好、潜客较多、产业兴旺、有资金需求的地区倾斜资源,结合具体实际,“领”着移动柜台到村委会送“贷”上门,身体力行为群众解决“融资难”问题。截至 6 月末,邮储银行吕梁市分行已在全市建立了 35265 个信用村,累计为 12007 个信用户投放信用贷款 37.33 亿元。

山西宗酒酒业股份有限公司是吕梁市文水的龙头企业,年产值 2.7 亿元,经济效益明显,也带动了周边村社的经济和群众就业。近几年随着企业的快速发展,对资金的需求也十分紧迫,这让企业负责人岳宝文万分着急。邮储银行文水县支行在得到消息后,主动联系对接企业负责人,通过用活政策资源,集全行之力攻坚克难,充分调动和发挥多种力量,以“最快速度、最优服务、最简流程”在极短的时间内,为其办理个人商务贷款 500 万元,在合作过程中,该行了解到企业与北京红星集团业务量增加,需要扩大生产线上增加产量,该行又在个人商务贷款基础上向企业发放小企业流动资金贷款,2016 年至今,该企业授信额度始终保持在 2000 万元,解决了企业燃眉之急。该行扶持农业龙头企业发展不仅打开了农村高质量发展的突破口,充分发挥龙头企业在科技创新、优品培育、促进农户就业增收等方面的辐射带动作用,让龙头企业在区域经济发展中发挥更大作用,助推农业全面升级。

明确方向 再创新辉煌 学习『意见』 坚定信心

民营企业发展指明了方向。“意见”特别指出,培育尊重民营企业民营经济创新创业的舆论环境,增强企业家的荣誉感和

和社会价值感,依法严厉打击以负面舆情为要挟进行勒索等行为,支持民营企业更好履行社会责任,鼓励引导民营经济人士做发展的实干家和新时代的奉献者,再一次提振了鹏飞

做大做强做强的斗志和信心。国家战略就是鹏飞发展的最大战略。郑鹏强调,鹏飞要想发展,就要在国家战略的指导下,放开手脚、施展才华,把

鹏飞的各项发展理念、发展战略,鹏飞的所想、所做都与“意见”高度契合,充分表明鹏飞现在所走的正是一条光明的、正确的道路。郑鹏表示,30 年的鹏飞赶上了党和国家的好机遇好政策,通过今天的学习,就是让全体鹏飞人进一步坚定信心,我们 3 万职工,不仅有集团的支持和组织的保障,更有国家的支持和保障。对于立志打造百年基业的鹏飞,在任何时候都没有今天这么好的形势和局面,我们应该为之庆幸。鹏飞从 30 年前的两万五走到今天的千亿资产,由现在的千亿起步,未来 30 年的鹏飞,更是我们在事业进步、行业引领,实现高质量发展的重要时期。企业与国家同呼吸共命运共发展,我们的人生就充满了价值和意义,我们的未来,就会从辉煌走向更大的辉煌!



邮储银行吕梁市分行参加 2023 年“社保杯”吕梁市直机关职工篮球联谊赛,12 名参赛队员在市分行工会主席的带领下参加了此次比赛。

建行吕梁龙凤街支行 开展劳动者港湾活动

因爱而生,携爱前行,盛夏的高温难以掩盖“服务为民”的拳拳真意;一盏凉茶,一方小桌,户外的酷暑难以侵袭“爱岗尽职”的时时辛勤。近日,正值建行吕梁龙凤街支行劳动者港湾+爱心驿站活动期间,建行吕梁龙凤街支行邀请户外工作者来我行避暑,体验劳动者港湾+爱心驿站清凉服务,该行精心为户外工作者们准备了夏日消暑食品,邀请大家扫码签到,了解该行更多服务种类。

龙凤街支行“爱心驿站”的设立,展现出该行“劳动者港湾”的设立初衷,给予劳动者以尊重,为户外劳动者提供更多停靠栖息、愉悦身心的温馨港湾,也是吕梁市总工会服务民生、解决户外劳动者实际困难的重要举措。活动中网点厅堂“爱心驿站”与“劳动者港湾”相视而立,那一抹“暖心红”与“建行蓝”交相辉映,共同为这座城市传递着爱心和温暖。

岚县支行 多措并举确保夏季用电安全

为切实防范高温天气引发的各类突发事件,建行吕梁岚县支行采取多种措施做好夏季安全生产工作。

一是认真开展安全教育,增强全体员工的安全防范意识。通过晨、夕会学习安全生产相关知识,牢固树立安全发展理念和“安全生产第一”的思想,强化底线思维和红线意识,层层压实安全生产主体责任。

二是结合夏季高温的特点,教育员工提高用电、用火和季节性灾害的安全防范意识,切实做好各类设备的定期检查维护;开展消防安全演练,使员工学习掌握消防器材的使用方法,熟知火灾事故应急处置流程,增强员工的应急处理能力。

三是开展隐患排查,清理乱堆乱放,室内室外均保持整洁有序;不乱接电源插座和乱拉电源线路,杜绝个人自带电器设备在行内使用,手机充电器充完电后及时拔出插座,一旦发现用电隐患,及时报告,切实消除漏电、火灾隐患。

四是要求每天工作结束后除了必要的设备保持通电外,切断办公及营业场所内各类晚间不用的机具电源,特别是饮水机、空调等设备,防止夜间因漏电等故障引发火灾事故。

建行吕梁兴县支行 多举措提升消保工作效能

金融消费者权益保护关乎人民群众切身利益,关乎金融系统性风险防范和健康可持续发展。建行吕梁兴县支行高度重视消保工作,从加强全流程管理到坚持科技赋能,持续提升消保工作效能。

一是把“牢固树立以客户为中心的理念,切实维护消费者权益”作为“我为群众办实事”活动的重要内容,通过开展一系列特色鲜明的金融知识普及活动,提升消费者金融素养,共同守护好消费者的“钱袋子”,更好满足人民群众对于权益保护工作的新期盼。

二是始终将投诉管理作为消保工作的重中之重,抓实抓细,紧绷“客户投诉无小事”这根弦,不断畅通客户投诉渠道,主动通过营业网点、手机银行等渠道向客户公示投诉方式及服务流程。持续完善投诉处理机制,推进客户问题“快处”智能化,提升投诉处理质效和客户服务体验。

建行吕梁离石支行 组织开展声誉风险案例学习

为进一步提升全行员工声誉风险和舆情管控能力,强化声誉风险防控水平,为全行经营发展营造良好氛围。近日,建行吕梁离石支行组织全员学习声誉风险案例,传达学习声誉风险相关文件知识。

一是利用晨夕时间学习声誉风险百问以及掌握声誉风险的定义和分类、特点、媒体基本认知等。二是组织全行员工学习上级行下发的由声誉风险引发的相关案例,进行警示教育学习。通过开展声誉风险案例学习,使全员牢固树立重视声誉风险的思想,认真遵守行业规章制度,做到爱岗敬业、诚实守信、勤勉尽职、依法合规,维护网点和员工形象。持续致力提高服务质量,全员竭诚为每一位客户提供优质真诚的服务,高度重视投诉事件,发现问题不拖延,迅速解决,尽量避免投放事件的发生。同时,健全投诉机制,加强关于收费项目公示、理财产品说明的检查。

声誉风险的防控在金融业的发展过程中尤为重要建行吕梁离石支行将努力做好各项服务措施,为各项业务的高质量发展奠定坚实的声誉基础。

建行吕梁柳林支行 加强夏季安全生产管理

为进一步加强夏季安全生产管理,近日,建行吕梁柳林支行对办公楼及营业场所进行全面安全检查。

一是对营业网点自助设备区,配电室,计算机房,110 报警监控、厨房、员工宿舍库房等重点设施,重点部位用电线路进行检查;加强员工日常用电安全管理,严禁使用大功率电器,要求下班后及时关闭电脑及显示器,养成良好的安全习惯。二是查看网点日常检查登记、联动门管控、款包交接、加钞清机等环节有无违规,网点监控设备和 110 报警联网系统是否正常运行。三是检查网点消防设施和设备间、加钞间、库房等消防安全是否存在隐患。

同时要求全行上下要时刻绷紧安全生产这根弦,不断增强安全意识,确保管理制度落实到位、各项设施运行正常,坚决防范和杜绝各类事故发生,确保各项业务安全运营。

建行吕梁龙凤街支行 开展消防培训

近日,建行吕梁龙凤街支行深刻汲取近期安全、事故教训,为进一步提升全行员工消防安全意识和应急能力,严防火灾事故发生,再次开展消防培训,筑牢夏季安全防线。

消防安全无小事,防患未“燃”重在防。会上,安全讲解人员用鲜明的案例和通俗易懂的语言为大家进行讲解,从事故现场还原,事故原因分析等角度,对近年来发生的多起重大火灾事故进行了生动讲解,触目惊心的画面深深震撼了参会人员。随后,安全讲解人员针对如何树立公共消防意识、个人面对突发火灾事故应如何自救及灭火技巧等进行了全面培训,提示大家要注重消防安全工作,牢固掌握消防安全技能。通过此次培训,不仅有效提升了该行工作人员消防安全意识和应急能力,更营造出了人人关注消防、重视消防、参与消防的浓厚氛围。建行吕梁龙凤街支行将做到警钟常鸣,不断夯实主体责任,为长久安全运营奠定坚实基础。

建行吕梁东城支行 从“四真”入手 抓“案防”工作

“案防”是基层行的重要工作之一,建行吕梁东城支行理清思路,找准着力点,从“四真”入手,开展“案防”工作。

一是“真教育”。教育和引导员工在生活中远离赌博、吸毒、非法集资等不良行为,在工作中学习制度,按章操作,走正道,通过努力工作,增加个人收入,实现个人价值,让员工不想违规。

二是“真检查”。在工作中认真履职,做好关键风险点的检查,把工作做深、做细、做到位,纠偏纠错,引导员工养成合规操作的习惯。

三是“真监督”。通过检查凭证、登记簿,查看监控录像,监督员工履职及操作情况,让员工不能违规。

四是“真奖罚”。充分利用积分管理办法这一工具,发现员工差错、违规操作,及时进行提醒,及时进行积分处理;让员工不敢违规;发现合规模范,及时进行表扬,及时进行积分奖励,让员工不愿违规。

建行吕梁城建支行 “三亮”工作见成效

“三亮”的实质内容是什么,即:亮标准、亮身份、亮承诺。一走进建行吕梁城建支行的营业大厅和办公场所,“三亮”就会在你的视野和感受中得到验证。

亮标准。客户经理、产品经理、大堂经理、营销主管等等角色的岗位职责和工作完成进度一律上墙,职责是什么,营销工作进度怎么样,服务标准是什么,年度目标是什么,一目了然。

亮身份。每位员工都要佩戴工号牌,每位党员还要佩戴党徽。亮身份,有两个作用,一个是让客户监督你,一个是激励自己,自己作为一名党员,应该起到先锋模范带头作用,引导更多的员工去规范操作,敬业工作。

亮承诺。该行分别对全行党员干部和员工在党性修养、廉政建设、工作纪律、产品营销等方面提出严格要求。通过“三亮”,建行吕梁城建支行各项工作出现了前所未有的新气象,全行上下工作更主动了,服务更周到了,形象更靓丽了,各项业务指标持续向好。