

强化管理 规范运作

平桥区财政局做好“慢控”示范区创建活动

本报讯(陈连盈)今年以来,在全市慢性非传染性疾病综合防控示范区和全民健康生活方式行动示范单位创建活动中,平桥区财政局按照上级部署,结合全国文明城市创建等活动,在防控常见病慢性病方面采取有效措施,认真开展工作,取得了明显成效。

抓基础,硬机制。该局借鉴创卫的成功经验,从机构设置、人员配备、制度建设和职责分工等方面入手,全面加强基础管理,形成了组织有力、运作规范、齐抓共管格局。

抓管理,促长效。通过建立健康档案、悬挂提示牌、发放技术工具和办好机关食堂等措施,该局坚持在抓防控、强管理、求实效上下功夫,着力实现相关工作的长效化。

抓实事,提水平。该局将此次创建活动作为增进身心健康、提高生活质量、节省医疗资源、推进社会文明的好事实事,以制作展板、编印资料、组织测

验、知识竞赛和实行健康干预等形式,抓好防病保健专项教育引导,推动干部职工端正理念、改进提高、全面发展。

规范员工行为 增强合规意识

邮储银行信阳市分行严格执行“十条禁令”

本报讯(张 雯)为进一步强化邮储银行信阳分行员工行为,管理员工依法合规经营,有效遏制违法案件高发势头,坚决杜绝经营管理中具有重大危害的“高频高损”违规行为的发生,使广大干部员工对《中国邮储银行员工行为十条禁令》(以下简称《禁令》)入脑、入心,日前,邮储银行信阳市分行召开了

全市宣传贯彻动员大会,市、县、市、县支行全部员工参加了会议。此次动员大会是在前期对全市管理以上人员宣传贯彻的基础上,再次开展的全行范围内宣传贯彻活动。会议宣读了《关于贯彻〈中国邮储银行员工行为十条禁令〉的活动方案》,并对《禁令》的内容进行了详细解读。

会议从案防形势、监管压力、员工管理现状三个方面深入分析了实施《禁令》的背景和意义,以及目前该分行在合规管理上存在的问题和成因,并对《禁令》贯彻落实工作做了具体部署。

会议强调,该行全体干部员工要将《禁令》与实际操作融会贯通,做到知行合一,各级管理人员要对

员工负责,要帮助员工一起学习《禁令》,纠正违规行为;全体从业人员要本着对自己负责、对企业负责的态度,认真开展宣传贯彻活动。干部职工之间要相互关心、相互帮助、相互爱护,及时提醒、纠正,让自己的同事不要有违规行为,营造积极向上的氛围;开展相互讨论,要与自己日常操作相结

合,采取“理论+实际”的方法学好、用好《禁令》。要深入、透彻理解《禁令》内容,每位员工要对《禁令》进行反思和总结,查漏补缺,以此增强合规和风险意识,做到防患于未然。

会后,市区支行长和员工代表签订了《中国邮政储蓄银行员工行为十条禁令员工承诺书》。

贴心服务送“清凉”

□本报见习记者 戴子翔
通讯员 李浩

近日,驻马店市的张先生来到交通银行信阳分行的营业大厅,他紧紧握着营业部副主管郭朝军的手,久久不愿放开,满怀感激地说:“真的太感谢你们信阳交行了,解决了我们家这么大的麻烦问题,要不是因为你们贴心的服务,我真不知道该怎么办了!”

原来,张先生的父亲几年前在深圳工作,所办的交行工资卡因“丢失”进行挂失后又找到,按照规定,解除挂失必须本人持身份

证前往银行柜面办理。因其父偏瘫在床,而驻马店地区尚未开设交行网点,张先生抱着试一试的态度向交通银行信阳分行电话求助。

网点接到电话后,立即上报分行领导,分行领导高度重视,紧急召集业务骨干开会研究解决方案,迅速组织工作人员安排车辆上门服务。驱车两小时,工作人员上门核实了情况,顺利为张先生的父亲办理解除挂失业务,使其正常取得了工资。烈日当空,骄阳似火,该行的真诚服务犹如丝丝清凉沁入张先生父子心中。



为进一步向社会大众传递体育彩票“来之于民,用之于民”的公益性,信阳体彩中心在全民健身日启动仪式现场,设置展板、宣传台、供水点等开展公益宣传活动,提升中国体育彩票品牌形象。图为群众在活动现场购买“顶呱叫”即开型彩票。 归志华 摄

信用约束为生命保驾护航

7月28日,国家质检总局召开新闻发布会通报,今年上半年,全国共通过特种设备事故管理系统上报事故74起、死亡73人、受伤82人。究竟是什么原因,使电梯成为大家口中的“杀手”?

很多电梯生产厂商和维保公司的门上,都写有“诚信为本,质量第一”、“诚信就是企业的生命”的口号。然而,诚信已经被这些企业当作应付上级和消费者的口号,诚信缺失也成为电梯事故频发的关键因素。

作为消费者、使用者的民众、合作交易方,如何将企业自身的信用

记录与信用报告中,从而对企业起到守信褒扬、失信约束的作用呢?作为第三方企业征信服务机构的11315全国企业征信系统为公众提供了平台,公众可在该系统中对企业进行实名评价。该评价在通过核实后会在企业的信用档案中予以记录,并对企业未来的经济活动产生影响,而这些影响也会倒逼企业守信经营。(关心亮)



近日,淮滨县审计局的志愿者们带着食用油、西瓜等慰问品看望慰问该县邓湾乡小集敬老院五保老人。图为志愿者为老人帮厨。 丁焕钧 摄



用专业与真心服务客户

——记工行淮滨县南大街支行大堂经理杜燕



图为杜燕热情接待客户。

□王长江 文/图

初见这位工行大堂经理,就像她的名字一样,见人总是笑呵呵的,迈步行轻盈如燕。她就是中国工商银行河南省淮滨县南大街支行大堂经理杜燕。现年26岁的杜燕,2013年进入中国工商银行,次年加入银雁公司。

杜燕虽参加金融工作时间不长,但她两年多来在岗位上一丝不苟、精益求精的敬业精神,赢得了广大顾客和同事的一致好评,前不

过,杜燕还给工行带来一个惊喜,在银雁全国“服务之星”初选活动总决赛中,经过专家评审,在参赛的18个团队和114个参赛选手中,杜燕获得个人第三名。

入行新兵练“内功”

2013年刚到工行的那段时间,杜燕对营业室的一切都感到陌生,但她很快悟出了一个道理,要想成为一名优秀的银行员工,必须有一定的业务技能。为此,她主动坚持学习金融基础知识和业务技能,通

过持之以恒的努力,业务技能很快得以提高。扎实的业务技能和优质服务,使她赢得了广大客户对她的信任,杜燕也多次受到银雁公司的表彰,并成为支行业务骨干。今年一季度,她取得了营销客户个人存款1200万元的好成绩。

严于律己带好队

营业厅是工行的一个重要窗口,也是联系客户的桥梁和纽带。作为大堂经理的杜燕,工作中既要与客户、高柜柜员、客户经理、网点经理做好对接,还要当好客户的代言人。因此,工作中她严格要求自己,积极在班组中倡导“环境一尘不染、服务分毫不差、遇事有礼有节、笑容发自内心”的服务理念。在她的带领下,营业员们把微笑服务作为了一种日常行为规范。为了

提高服务质量,杜燕还在班组中开展了“一天一讲评、一天一小结、一天一汇报”等活动,进一步增强全员服务意识。同时她又提出服务态度礼仪化、程序标准规范化、效率便捷快速化、特殊对象亲情化,从而为客户提供更加方便、高效、贴心的服务。近年来,她所在团队客户满意度一直名列全县前茅。

优质服务树形象

工行淮滨县南大街支行地处老城区,人称“中老年人居住区”,因此,平日里来这办理业务的中老年客户居多,时常还有大批零钞业务。针对这一情况,大厅值班人员每天坚持主动帮助他们到自助设备上登折、查账,带有银行卡的客户到自助设备办理,积极进行客户分流,以减轻柜面压力。由于业务量大,网点内设备时常也会出现这样或那样的故障,为解决这一问题,杜燕坚持每天定点检查维护机器,做到早发现、早处理,以便更好地服务广大客户。

拓展业务下苦功

今年一月的一天,大厅来了两位咨询理财产品的客户。杜燕向两位客户介绍了该行发行的“稳得利”、“灵通快线”等系列产品后,客户并不是那么感兴趣,并说某银行的理财产品好。此时的杜燕心里一直在想,这两位客户说的某银行的产品好,那究竟是什么产品吸引了他们呢?杜燕快速处理完手中的业务后,又急忙走到刚才那两位客户身边说:“您能给我介绍一下某银行的产品吗?”客户拿出某银行送给他们的一份保险宣传单。杜燕看后连忙解释道:“其实您要买的这种产品,工银安盛保险公司投放的也有,且收益高,风险低。”杜燕还给他们进行了比较,经过她的努力,客户最终选择了工银安盛保险公司。不过,此

事也给杜燕提了个醒,只有深入了解行业竞争对手的情况,才能去做更好的营销。

工作中的杜燕,总是面带微笑地服务每一位客户,让他们高兴而来,满意而归。每当有新产品投放,杜燕就先学习吃透产品的特点,而后积极向客户进行宣传,为客户答疑解惑。遇有新产品发行,她就第一时间将信息告知客户,为客户提供方便。杜燕及她的团队始终把客户看成是“上帝”,也让客户们感受到了她们的热情高效。用户们说的话,现在无论她们走到哪里,心中首先想到的就是工商银行。为推广贷款业务,杜燕还经常深入到企业、商户、农户家中宣传,虽然有时需往返十多次才能谈成一个产品,但她心里仍是乐滋滋的。

几年来的工作实践,使杜燕认识到,优质服务不能仅仅停留在一些行为规范上,还应有一种主动意识和负责态度,同时更需要柜员间的整体互动。杜燕在实际工作中总结出这么几条经验,在客户迷茫时,应为其指明方向;在客户遇到困难时,应施以援手;当客户不解时,应耐心解释。她说:“只有这样,才能赢得更多的客户,同时要从我们的微笑中,让客户感受到我们的热情、我们的专业,真正让他们有一种宾至如归的感觉。”

国税风采

市国税大企业管理局问卷调查“三严三实”

本报讯(梁斌)日前,市国税大企业管理局以纸质和网络的方式开展“三严三实”专题教育问卷调查活动。活动围绕“修身不严、用权不严、律己不严、谋事不实、创业不实、做人不实”方面存在的问题设置调查内容,了解国税干部作风方面的真实情况,为下一步工作的有效开展提供依据。

商城国税局“马上就办”成新常态

本报讯(樊家强)近期,商城县国税局在全体干部职工中深入开展“马上就办”的实践活动。该局在落实税收政策上“马上就办”,切实减轻纳税人负担;在个性化服务上“马上就办”,解决纳税人当务之急;对涉税投诉举报案件实行“马上就办”,切实维护纳税人的合法权益。

新县国税局测试《全国税收征管规范》

本报讯(新 宣)日前,新县国税局组织系统全体干部职工进行《全国税收征管规范》知识测试。此次专项测试的开展有利于税收业务人员进一步熟练掌握各项具体税收征管业务,提升纳税服务水平。

息县国税局机关党委受到县委表彰

本报讯(息 宣)近日,息县国税局机关党委被息县县委评为“全县先进基层党组织”。近年来,该局机关党委和广大国税党员充分发挥基层党组织凝聚力、促进和谐的作用和共产党员的先锋模范作用,为国税工作健康发展作出积极贡献。

光山国税局借县“两会”平台宣传税收

本报讯(光 宣)8月7日,光山县“两会”召开,该县国税局抓住时机,通过发送宣传单和业务手册的形式,向全县人大代表和政协委员及时宣传了国税工作新规范、新理念、新服务,让社会各界更加理解税收、支持税收。

上天梯国税局确保绩效考核公平公正

本报讯(钟平 方超)自绩效管理系统3.0版上线以来,上天梯国税局运用现代绩效管理理念和方法,建立绩效考核机制,坚持强化组织领导、强化督查督办、强化问责问效,确保绩效考核公平公正。

罗山国税局举行“学纪律、懂规矩”知识测试

本报讯(罗 宣)近日,为进一步加强作风纪律建设,罗山县国税局组织开展了“学纪律、懂规矩”知识测试活动。此次活动,使广大干部职工对“守纪律、懂规矩”有了更深刻的理解。

市国税稽查局开展专题教育活动

本报讯(陆璐 董婉露)近日,市国税稽查局组织开展了《实干才能梦想成真——习近平同志在福州工作期间倡导践行“马上就办”纪实》专题教育活动。该局班子成员就《实干才能梦想成真》专题教育畅谈了自己的学习心得,并联系该局实际工作谈了几点看法,倡导该局干部职工在工作中做到“马上就办”,增强责任感、使命感,积极投身到税收改革发展的各项工作中。

建行电话银行推出磁条卡换IC卡预约服务

近日,建行电话银行渠道推出银联标准磁条卡同卡号换IC卡预约服务,客户拨打95533,即可办理IC卡换卡预约,制卡成功后,由网点或客户经理通知客户领卡。与原业务流程中客户需两次到网点分别办理申请、领卡业务不同,客户通过电话银行预约,只需到网点一次领卡。

近年来,建行电话银行中心高度重视电话银行渠道与网点、自助等线下渠道的互动,充分发挥电话银行7x24全天候、远程预约服务的优势,陆续推出理财卡到期换卡预约、ATM特约取款预约等服务,客户反响良好。建行电话银行中心将继续贯彻“以客户为中心”的服务理念,依托新一代统一客服平台项目,拟在电话银行渠道推出大额取款预约、实物贵金属提取预约等更为丰富的预约服务。(肖凯)



中国建设银行

China Construction Bank

信阳分行

建行理财工作室——您身边的理财专家

李剑:13700765216 温双:15188280696