



# 邮储银行合肥市分行强化“五个意识” 提升营业网点服务水平

随着市场竞争日益激烈，银行的营业网点需要不断提升服务水平，通过优质高效的服务来感动客户，提高客户对网点服务的认可度与信任感，得到广大客户的支持，树立良好的社会信誉与形象，才能实现银行自身的核心竞争力。

邮储银行合肥市分行一直以来以客户满意为目标，牢固树立优质服务理念，不断优化网点服务环境，提升网点服务质量，提高一线员工服务能力，全力展现国大行的专业素质与责任担当。

一是强化服务意识。树立以客户为中心的经营理念，从客户角度出发，在向客户介绍产品或者办理业务时，既要专业严谨，也要通俗易懂，使客户能够快速、全面了解产品的特点与优势。

二是强化学习意识。不断提升网点服务水平，要求网点一线员工要不断提升自身的业务素质，打造专业化服务团队，提高业务办理水平，为客户提供更专业、更专注、更精准的金融服务，以满足客户日益多元

化的金融理财需求，进而提高客户满意度和美誉度。

三是强化纪律意识。严格的服务纪律是保证营业网点各项业务顺利开展的基础和前提，在工作期间应坚持将高效、快捷、灵活的服务提供给客户的原则，工作时不得随便离岗，不得拖沓、做一些不重要、不急的事情。

四是加强协作意识。只有内部协作得到提高，全行上下级、各部门内部建立起友好的合作氛围，才能够优化整体服务，为拓展外部服务奠定有利条件。柜台内外各岗位人员要内外配合、相互协作，提高工作效率，提升客户体验。

五是强化管理意识。加强营业网点内部管理，对网点一线各岗位员工进行全业务培训，切实提高网点员工的综合素质，并通过科学有效的业绩考核指标，充分调动员工工作的积极性与主动性。建立起科学合理的网点业务监控系统，有效监督网点服务质量。

□ 韦薇

## 邮储银行合肥市分行 三举措推动党风廉政建设

在高起点谋划、高标准要求、高质量推进“不忘初心、牢记使命”主题教育的过程中，邮储银行合肥市分行多措并举加强党风廉政建设，推动“两个责任”落地落实。

一是强化责任意识。该行坚持“书记抓、抓书记”原则，将各党支部作为落实全面从严治党主体责任的第一责任人，确保党支部书记扛稳抓牢党风廉政建设职责。同时，将各部门主要领导的考核加入党风廉政建设指标，引导各部门主要领导履行好“第一责任人”责任，把落实“两个责任”作为一项重要政治任务，抓在手上、落实在行动上，与业务工作同部署、同督促、同落实、同考核，做到守土有责、守土负责、守土尽责。

二是强化工作举措。建立健全全面从严治党与业务紧密结合的工作机制，推动全面从严治党工作和业务发展“两手抓”“两不误”。开展党风廉政建设专项培训，解决部门主要领导和党组织负责同志“不想抓、不愿抓、不会抓”问题。

三是强化宣传力度。2017年以来在关键节点，转发提醒文件14次，严明纪律要求，树立红线意识。组织领导干部开展警示案例学习、坚持群发廉洁提醒短信、张贴廉洁从业海报。2018年春节向全行中层干部发放《廉洁过节提醒函》，针对全面从严治党责任专项检查中存在的问题，对行内7名干部员工进行问责处理。

□ 孙晓叶

## 邮储银行合肥市分行履行扶贫责任 夯实扶贫成效

自金融扶贫工作开展以来，邮储银行合肥市分行积极响应政府号召，发挥金融机构切实带动主体脱贫致富、金融信贷资金支持作用，确保金融扶贫工作持续有效发展。

邮储银行合肥市分行精心组织，加强组织领导，充分发挥各层级扶贫开发金融服务工作委员会的作用，市分行负责及时把扶贫政策精神、决策部署转化为实施方案，加强指导和督导，推动金融扶贫工作落实，各县支行从当地实际出发，落实金融扶贫各项政策措施，上下联动，共同推动金融扶贫工作。

合肥市分行加强宣传，以“精准扶贫，精准脱贫”为工作目标，充分利用LED电子屏、广播、电视等宣传媒体，结合送金融知识下乡活动，加强金融扶贫政策、

扶贫贷款操作流程、移动支付、互联网支付等新兴电子支付方式的宣传，使贫困地区贫困人口、农业经营主体能更全面掌握精准扶贫有关政策、了解相关金融产品、知晓产品办理程序。

在扶贫攻坚战中，邮储银行肩负着义不容辞的历史责任，同时也面临着较大的商业机遇，该行把金融精准扶贫作为发展新的经济增长点，作为自身业务拓展的良好机遇，切实加强金融工作的组织和领导，严格落实一把手的扶作主体责任制，信贷人员积极推动扶贫政策落实，协力推进金融扶贫工作落到实处，精准帮扶对象，实现金融服务与精准扶贫的有效对接。

□ 张安兵



进步 与您同步

### 邮储银行悦享家庭日 × 唯品会



宜

抢大牌好货

周周五折

忌

无视冷漠

周六满100减50

即日起至2019年12月31日每周六，持卡人在“唯品会APP”手机客户端购买商品，用“云闪付”或Apple Pay支付并选择已绑定的邮储信用卡付款(卡号以62开头)，即有机会享受五折优惠满100元立减50(最高优惠50元)。活动细则详询官网。

24小时信用卡客户服务专线  
**40088-95580**  
详询中国邮政储蓄银行官网: www.psbc.com

股票代码: 1658.HK



扫一扫立即办卡