

打造有温度的金融守护屏障

徐州中行党建赋能消保服务精准到家

标准先行

以规范之基筑服务高地

“您好,请问您需要办理什么业务?”在徐州中行营业部,大堂经理身着整洁工装,面带微笑主动上前询问,引导老年客户前往适老服务窗口。这样的温馨场景,正是该行以标准化建设提升服务质效的生动缩影。

金融服务的政治性与人民性,最终要通过一线服务落地见效。徐州中行深刻认识到,文明优质服务是消保工作最直接的实践载体,唯有以高标准定规、以严要求塑形,才能让金融服务真正贴近群众、温暖人心。为此,该行持续深化“服务走在前列”理念,精心制定《营业网点文明优质服务标准80条》,从形象展示的着装规范、环境设施的便民细节,到自助设备的运维保障、公示宣传的清晰准确,再到厅堂服务的主动热情、柜面服务的高效精准,乃至专属服务的定制化、适老服务的人性化、消保工作的常态化、网点管理的精细化,10个维度全面覆盖网点日常运营,为服务质量划定“硬标尺”。

“现在有了标准化服务,不仅工作人员操作更熟练,还会主动告知注意事项,特别省心。”经常到网点办理业务的市民李女士感慨道。为了让标准真正“扎根”基层,徐州中行有针对性地开展专题培训,从服务礼仪到业务流程,从应急处理到消保知识,层层递进夯实员工专业能力;同时组织服务案例专题演练,模拟老年客户使用智能设备、消费者遭遇电信诈骗等常见场景,让员工在实战中提升应对能力,推动基层网点服务水平实现质的飞跃。

担当立行

以创新之举传金融温度

“没想到金融知识还能这样学!在诗词里了解理财智慧,在风筝制作中掌握防骗技巧,既好玩又实用。”参加“仲夏夜之梦,金融为民心”主题活动的市民王先生,拿着亲手制作的非遗纸鸢,对活动赞不绝口。这是徐州中行创新金融教育宣传模式,以群众喜闻乐见的方式传递金融知识的生动实践。

作为金融教育宣传的主力军,徐州中行始终坚持集中宣传与常态化宣传“两手抓”,着力构建长效宣传机制,让金融知识真正“飞入寻常百姓家”。一方面,严格响应监管部门与行业协会要求,

泉山区“益企护新”金融赋能新领域行动启动仪式

开展“保障金融权益,助力美好生活”专题宣传活动。

本报记者 陈羿帆 摄

先锋领行

以榜样之光聚奋进力量

为激发员工服务群众的责任感、使命感和荣誉感,徐州中行建立健全消保文优建功先锋评选机制与文优标兵评选机制,突出“强服务、促消保”导向,通过物质奖励与精神激励相结合的方式,让优秀员工“有荣誉、有干劲”。截至目前,该行已评选省级消保文优建功先锋10人,分行级文优标兵87人次、服务管理标兵44人次,颁发文优服务红旗212次。这些先锋模范就像一颗颗“星星”,在各自岗位上发光发热,带动形成“比学赶超”的良好氛围。除了评选先进,该行还注重挖掘基层消保案例和故事,选树具有感染力、号召力的先进典型。从“主动上门为行动不便客户办理业务”的客户经理,到“耐心指导老年客户识别养老诈骗,守护养老钱”的大堂经理,这些发生在身边的真实故事,通过晨夕会、周例会等渠道分享学习,让员工在潜移默化中增强对消保文化的认知与认同。同时,该行还定期组织正反两方面案例学习,通过分析服务失误案例、诈骗防范失败案例,让员工深刻认识消保工作的重要性,筑牢“人人讲消保、事事为客户”的思想防线。

党建引领凝聚合力,金融为民谱新篇。徐州中行以党建之魂、以消保为基、以服务为要,在守护金融消费者权益的道路上稳步前行,不仅赢得了市民的认可与信赖,更推动自身高质量发展迈上新台阶——该行荣获徐州市2024年度高质量发展综合考核第一等次,连续4年在人民银行综合评价中获评A级。未来,徐州中行将继续坚守“金融为民”初心,以更严标准、更实举措、更优服务做好消保工作,让金融的温度温暖更多人,为地方经济高质量发展贡献更多金融力量。

徐州报业传媒集团

时间10.01~03 地点大龙湖北岸

焕新生活 乐享优居

2025徐州金秋商品房展销会

明日开幕

指导单位: 徐州市住房和城乡建设局

主办单位: 徐州报业传媒集团 | 大龙湖旅游度假区管理办公室 | 徐州市房地产业协会

徐州市房地产经纪行业协会 | 徐州市装饰装修行业协会 | 徐州市家居装饰行业商会

参展企业&楼盘

新盛集团

未来新

TREES MANSION 混合樾

绿城·紫薇金府

美的置业

新彭城

君瑞甲第

凤凰城

印樾里

佳治新著

财富地产

锦绣云顶

鼎甲置业

紫宸公馆

中海·锦如府

vanke 徐州

昆吾

吾山

山湖湾

梅湾

保利发展控股

保利学府

金地商置

大河·印

翰林雅世界

湖城大境

招商蛇口

ICOG 产城集团

招商序

翠湖壹号

国雅润府

OCT 华侨城徐州

湖东·学府

信达·山河印

金力·启宸

云湖山莊

瀚海集团

翰林雅筑

深业置地

云樾天著

徐房严选

装饰装修专区

房产中介专区

运动会所专区

天正建筑装饰 | 茂瑞博环境 | 佰佳康新材料 | 润景石业 | 桂丰金属科技 | 红太阳建设

领派建设 | 南通四建 | 南京金鸿装饰 | 海洋装饰 | 玖峰德方商贸 | 贺奔商贸 | 金宏电器 | 富贵有余商行

贝壳徐州 | 第一房屋 | 丰源找房 | 德佑房产 | 中环房产

三川体育