

练就一身好“本事”

——工行路桥支行服务促成长纪事(下)

□本报记者 於徐阳

今年年初新进入工行路桥支行工作的张峰有相当大的感触:在省分行培训时,点钞的要求是5分钟4把,到了市分行,变成了4分钟5把,可到了路桥支行,要求就更高了。

诸如这样的“高要求”在路桥支行屡见不鲜,许多新加入的员工从不理解到支持,并且自觉执行,皆因这样一句话——服务好他人,自身得先有“本事”。

从客户变朋友

吕先生是金清镇水暖管道配件的制造商,在他的生日宴上,其貌不扬的“80后”小伙吴银华是主桌上的重要宾客。更惊奇的是,小吴与吕先生认识不到1年时间。

“小吴可是为我的厂子作过大贡献的。”吕先生道出了原委,早在1年前,小吴作为工行路桥支行的一名客户经理,在走访中认识了吕先生。在交谈中,吕先生常因为自己金融专业知识薄弱,企业运行单一而苦恼,小吴就利用自己专业上的优势,为他提供金融方面的建议。渐渐地,吕先生就常将企业运行中遇到的困难向他倾诉。

生意经是“谈”出来的,在交往中,小吴为吕先生量身提供了“贷款置换”,这一贷款不仅

改善了企业生产线,还为吕先生节省了大笔利息。

小吴的事例只能说是“个案”,在工行网点负责人和客户经理间,相互传授生意经是“走”出来的“不二法门”。在服务“两小”客户时,他们化身“侦查员”,活跃在各大市场中。通过走访市场管理部门,了解相关政策法规;通过走访产品上下游企业,了解产品供需和对接情况;通过走访担保公司,了解融资贷款新要求。因此,无论你是摆小摊的经营户,还是开精品店的老板,“侦查员”都能在其中挖掘到信息,把适合你的金融产品送到你手中。

集体“会诊”给意见

5月11日,16名社会各界人士受聘为路桥支行的“行风评议监督员”。可不是摆摆样子走过场的,我们作为监督员是有‘特殊’权力的。”路桥装饰城的经营户邱立华卖了个关子。

邱立华口中的权力就是监督员能随时随地对某个网点进行暗访,哪里有需要改进的可以随时找银行领导来“告状”,有哪些服务需要完善的可以随时向银行领导来提意见和建议。

这不,路南街道方林村党总支书记方中华和台州玉和电塑有限公司董事长张华增就提过建议:希望路桥支行进一步提升窗口形象,加大对实体经济的支持力度。另外,希望领导

层多走进小微企业召开座谈会,开展“银行与客户”互换体验活动等。

路桥支行还定期将“民主评议行风活动”中的开展情况编成简讯,寄给行风监督员,让他们通过纸面信息了解动态。同时该行分别对客户和行风监督员进行了意见征求,还在报纸上刊登《致全区人民的公开信》,开门纳谏。

就是广开言路,让局外人把好的意见供过来,我们才能更快地进步。”该行行长蔡宁表示,这样的集体“会诊”形式要长期地坚持下去。

对于内部,路桥支行各业务部门定期剖析客户意见工单,改进自身工作。有工作人员提出,有些客户对于纸上说明没有耐心逐一看完,需要工作人员作好解释工作。为此,将临柜人员和大堂引导员打造成为能移动的银行服务业务“百科全书”的目标就诞生了。于是,每天的晨会、每周的周会上,就多了一项员工相互抽检的内容,以保证“书”内记忆的信息与时俱进。



近日,我区第16期中青班学员专门来到位于黄岩区平田乡的桐树坑革命纪念馆,听取老党员辛杏春用顺口溜讲述革命时期的故事和美好生活的变迁。随后,一行人又来到平田学校,给孩子们送去了各类书籍和文具,还陪他们一起做游戏,在欢声笑语中拉近了彼此之间的距离。本报记者 陈璐 摄



因天气等原因,中国·路桥第四届商都文化艺术节部分活动时间、地点调整如下:

1.“活力商都”金融系统礼仪大赛

时间:11月26日(周一)18:30

地点:世纪广场

主办单位:区金融办

2.“艺彩商都”文化俱乐部汇演

时间:11月27日(周二)18:30

地点:世纪广场

主办单位:区委宣传部、区文广新局

3.闭幕式暨“舞动商都”广场舞大赛

时间:11月28日(周三)19:00

地点:路桥文体中心

主办单位:区委、区政府

·关注民生 评点新闻·

迎着“小微金融”之风 翩然起舞

□罗雪娇

上周,路桥这座千年商城可谓熠熠生辉。一场云集海峡两岸金融界精英的小微金融发展研讨会在成功举行,一台彰显特色、弘扬商都路桥人文精神的艺术盛宴在此隆重上演。

金融是现代经济的核心,金融搞好了,一子棋活,全盘皆活。我区拥有高达99%占有率的民营经济主体,创造了95%的生产总值和97%的税收收入;台州作为全国唯一一个拥有3家城市商业银行的地级市,而路桥就拥有2家城市商业银行——浙江泰隆商业银行和台州银行。除此之外,还有一家地方法人银行——路桥农村合作银

行,以及众多的银行分支机构、保险机构、证券机构等。这些无不表明,我区是全国小微金融发展的一块新兴“高地”,是一个“活”得精彩的具有区域金融特色的城市。

在19日举行的海峡两岸小微金融发展研讨会议以及沙龙活动上,众多海峡两岸金融界专家、学者共同探讨分析当前的经济形势,推进小微金融服务创新的新理念、新思路、新举措,并对金融支持的小微企业以及地方经济发展,进行全方位、高层次、多领域地探索、研讨。这对于路桥来说,无疑是一次开拓金融视野、寻求金融支持、推动金融创新、谋求更好更快发展的难得机遇。

好风劲吹还需自身扬帆,路桥自古以

来商贾云集、百舸争流。长长的青石板,留下了一代代路桥人坚韧不拔的足迹;悠悠南官河,映照出世代路桥人顽强拼搏的身影。两年一届的商都文化艺术节,让全区上下在为今天所取得的辉煌成绩和幸福生活载歌载舞的同时,不忘回望历史、开创未来,站在新的更高的起点上,再次扬帆远航。

七日谈



移动老乡网,新老路桥人自己的网!

地址:台州市路桥区邮电路287-295号
电话:0576-82563988 82787999