教育培训简报

2018 年第 6 期（总第 255 期）

本期目录

【工作动态】

·高中华副行长春节前夕深入基层网点检查规范服务和安全保卫工作

【文明规范服务专栏】

·改进培训方式　彰显提升效果

【工作动态】

高中华副行长春节前夕深入基层网点检查规范服务和安全保卫工作

为加强各分行机构的文明规范服务和安全保卫工作，确保节日期间运营安全，从 2018 年 1 月 17 日开始，总行副行长高中华同志带领教育培训部王明岳、安全保卫部王晓峰一行三人，对各分支机构网点进行突击检查。

目前，检查小组已经走访了公主岭支行、永吉支行、农安

支行、宾县支行 4 个支行 17 个基层营业网点。每到一处，高中华副行长都亲自检查工作，在服务工作上，他对每家营业网点的周边环境、营业大厅等基础设施都进行了细致观察，并了解目前各网点分布、网点转型建设、人员配备、业务开办等情况；在安全保卫工作上，他重点查看了安保体系管理提升活动工作方案与安全保卫部配合逐项落实的工作情况。

图为高中华副行长深入基层网点检查规范服务和安全保卫工作

检查期间，高中华副行长在听取各支行网点负责人对网点服务建设和安全保卫工作汇报后，充分肯定了网点文明服务工作和安全保卫管理工作的相关做法。他说：“网点文明服务、安全保卫管理是一项长期而艰巨的工作，是增强我行社会形象的民生金融服务工程，要以在安全运营中求效益为前提。只有这样才能打造我行优质服务品牌，提高金融机构核心竞争力。高行长强调，各级领导干部要高度的重视安全保卫工作，特别是节日期间的安全保卫工作，各营业网点的安全管理人员要立即行动起来，按照安保体系管理提升活动的工作方案配合安全保卫部逐项落实好，做到全员参与、全面排查、全面整改。对

服务工作他要求在今后的工作中，要牢固树立“加强企化建设，创新服务品牌” 的观念，以客户为中心，实施服务制胜战略，将文明规范服务的要求和标准嵌入到经营管理的各个方面，融入到银行各个业务领域，不断改善服务环境，完善服务设施，改进服务手段，创新服务品种，规范服务行为，提高服务效率。

（总行教育培训部　王明岳）

【文明规范服务专栏】

改进培训方式　彰显提升效果

2018 年 1 月 16 日，总行教育培训部根据年度培训计划安排，深入永吉支行开展服务质量提升培训，拉开了县域支行服务质量提升培训工作的帷幕。

文明规范服务质量提升导入培训工作开始前，总行教育培训部认真总结了 2017 年服务质量提升工作经验，在此基础上，结合县域支行的实际情况，研究制订了详细的有针对性的培训计划，并在原有的培训方式上，改进了服务质量提升的方式方法，增加了培训亮点。一是开启了规范服务检查与质量提升培训相结合的模式。利用导入培训开始前夕，服务质量提升组提前一天到支行，对网点的服务情况进行现场和非现场监控平台检查，现场指出检查中存在的问题并提出整改意见，限期整改。二是结合网点的实际情况加入其所需要的培训内容，包括在检

查中发现问题的案例分析。培训中侧重加强员工的职业心态塑造，帮助员工更好的理解服务工作的重要意义和规范服务的必要性，调整员工的服务工作状态，舒缓工作压力。三是在服务质量提升培训后的考核方法上，改变了原有集体通关考核模式为集体分组服务礼仪比赛模式，考核模式的改变有效提升了员工的竞争意识和团队精神。在比赛中员工们精神十足，奋勇争先，都拿出最好的技能水平为团队争取荣誉。特别是几个分理处集中培训时，相互比拼的氛围更是激烈，让我们看到通过服务礼仪比赛更好的展示了服务质量提升培训的效果。

新改进的培训方式体现了总行教育培训部的创新精神，同时，针对网点需求调整课程方案的方法使服务质量提升培训效果更加明显。

（总行教育培训部　胡瀚文）

内部发送：各领导，各部室，各支行。

吉林九台农村商业银行总行教育培训部　　2018 年 1 月 31 日