

兴业银行乌鲁木齐分行

用“兴”让冬季更温暖

本报通讯员 马雷 王宁

环卫工人、快递员、送餐员、交警等户外工作者,因为职业的特殊性,需要长时间在户外工作,吃饭、喝水、歇脚、如厕这些看似平常的需求,却成了他们每一天都要面对的难题。

作为一家有社会责任感的银行,兴业银行乌鲁木齐分行始终秉承着“真诚服务,相伴成长”的理念,坚守金融为民的初心,履行社会责任,以营业网点为阵地,全力打造“兴公益”惠民驿站,努力为户外工作者提供暖心服务。将社会责任转化为“我为群众办实事”实践活动的实际行动,用“兴”让冬季更温暖,诠释该行积极参与社会建设的责任。目前,该行辖内38家营业网点均设立了惠民驿站。

用心服务显温暖

乌鲁木齐市高新街片区环卫

工人阿孜古丽(化名)每天一大早就开始了她的工作,新疆的冬季,温度最低能达到零下20℃。上班时,阿孜古丽每天中午都要赶回家吃饭,雨天、雪天根本来不及,累了或者清雪任务重时,她就干脆吃点自带的冷饭或干粮,凑合一下。

自从兴业银行乌鲁木齐分行打造了“兴公益”惠民驿站以来,阿孜古丽也有了吃饭、休息的好去处。“兴业银行对我们环卫工人特别好,为我们提供休息歇脚的区域,只要进入兴业银行网点,就有工作人员给我倒热水,帮助我热饭,和自己家一样,感觉真的很温暖。”阿孜古丽说。

便民服务有温度

入冬以来,兴业银行乌鲁木齐分行各网点时常将周边的环卫工人、快递员、送餐员、交警等户外工作者迎进网点营业厅。一句温馨

的问候,一杯暖心的热水,让户外工作者在寒冷的冬天感受到了兴业银行带来的温暖。

据了解,兴业银行乌鲁木齐分行“兴公益”惠民驿站配备了微波炉、饮水机、小冰箱、工具箱、医药箱、充电器、报纸杂志等,让户外工作者感受到了“累了能歇脚、渴了有水喝、手机可充电、饭菜能加热”的暖心服务。

慰问一线暖心窝

兴业银行乌鲁木齐分行全力打造“兴公益”品牌形象,结合“我为群众办实事”实践活动,组织支行网点开展慰问户外工作者活动。为冬日里仍值守在一线的核酸检测人员送去热水和食品,向周边环卫工人送去速食快餐,在寒冷的冬季,让一线户外工作者感受到更多的“兴业温暖”。

交通银行昌吉分行营业部启动第三代社保卡发行工作

本报讯 通讯员张伟报道:为进一步提升便民服务水平,满足参保人员少跑路、不跑路就能享受便捷服务的需求,近日,交通银行昌吉分行营业部与昌吉州人力资源和社会保障局联合发行第三代社保卡。

发行期间,交通银行昌吉分行营业部专门设立了社保卡服务区和业务柜台,并在业务办理等待区摆放社保卡业务相关宣传资料,供客户随时翻阅。

据了解,第三代社保卡具有身份凭证、信息记录、自助查询、就医结算、缴费和待遇领取等社会保障

应用以及现金存取、转账、消费等金融应用功能,是持卡人享受人力资源和社会保障及其他相关权益的信息载体。客户仅需要携带本人身份证件到交通银行昌吉分行营业部柜台就可以办理社保卡激活、挂失、补卡等业务,即办即走。

在交通银行昌吉分行营业部办理社保卡,还能享受到社保卡金融账户免年费及小额账户管理费、免交行柜面挂失手续费、免全国跨行取款手续费,免省内交行柜面、自助设备存取款、转账手续费、免账户变动短信提醒费等金融账户优惠。此外,交通银行各网点全面

支持居民医保缴费、灵活就业人员社保缴费代扣,缴费人只需持交行银行卡或交行社保卡,即可在网点快速办理社保缴费业务。

“下一步,交通银行昌吉分行营业部将继续秉承以‘客户为中心’的服务理念,进一步拓宽服务渠道,延伸服务触角,大胆探索实践,充分响应社会保障服务的有关政策要求,积极与有关单位深入合作,持续推动社保卡在惠农惠民领域更加广泛的应用,让市民能够切实感受到社保卡换代带来的实惠和便利。”交通银行昌吉分行综合管理部负责人刘治翔说。

中行昌吉州分行

举办第五届业务技能大赛

本报讯 记者常鹤露报道:为提升网点员工服务水平、提升网点效能。12月4日,中行昌吉州分行举办第五届业务技能大赛,来自该行辖内各网点的51名职工共计13个团体参加比赛。

比赛中,来自该行各网点一线的51名职工共计13个团体通过比拼网点柜台个人业务、柜台公司业务、储蓄传票录入、微机计算器等科目,展示自身为客户提供专业化和综合化服务的能力。整场比赛中,选手们沉着冷静、积极应战,充分展示了技能过硬、业务娴熟的良好形象。

“我行将以此次比赛为契机,在‘重党建、学业务、强合规’的氛围中,总结经验,查找不足,不断提升自身的业务技能水平,积极营造‘学业务、练技能、提素质’的浓厚氛围,建设学习型队伍,全面提升金融服务能力,为地方经济发展添砖加瓦。”中行昌吉州分行党委委员、副行长刘俊峰说。

邮储银行昌吉州分行

开展存款保险标识宣传月活动

本报讯 通讯员张亚茹报道:为进一步完善存款保险制度,保护存款人合法权益,邮储银行昌吉州分行辖内各网点于11月1日至30日全面开展存款保险标识宣传月活动。

活动中,该行各网点在悬挂宣传横幅、摆放宣传折页、设立咨询台等传统宣传方式的基础上,充分发挥网点宣传主阵地的作用,以厅堂微沙龙的形式向网点客户面对面宣传。与此同时,各网点积极利用营业场所的电子显示屏、液晶电视等媒介24小时持续滚动播放“存款保险,保护您珍贵的存款”“实行《存款保险条例》,充分保障存款人权益”等宣传标语。

下一阶段,邮储银行昌吉州分行将继续做好存款保险相关知识培训,提高全员存款保险的知识水平,确保一线员工对存款保险相关知识的有效把握和充分理解。创新宣传形式,丰富宣传手段,继续深入开展存款保险宣传活动,不断提高公众认知水平。

中国人寿95519为老年人打造数字化专线绿色通道

为贯彻国务院关于优化老年人服务有关要求,中国人寿坚持“以客户为中心”,聚焦老年人迈入数字化时代的需求,结合老年人生理、心理特征与生活习惯,以及对传统热线服务的熟悉与偏好,对95519客户服务专线进行的适老化无障碍升级。目前,中国人寿率先为老年客户打造的“一声直达,一键接入,一线即通”的绿色服务通道正式开放。截至目前,95519客户服务专线已累计服务老年客户21.79万人次,话后满意度98.34%。

精准识别,一声直达,服务更便捷。考虑老年人对电话数字按键更熟悉、更习惯的实际,95519客户服务专线提供全年无休7×24小时服务,为公司65岁及以上客户提供来电专属数字按键语音菜单服务,并通过系统比对来电号码识别客户群体类别,自动识别客户年龄信息,消减老年客户对智能语音导航服务智能交互的陌生感与不适感。针对未在公司留存手机号码的老年人来电,中国人寿通过智能语音识别、合成技术对老年人特殊的表达方式进行解析后也可

向其提供老年人专属数字按键语音服务。

按键操作,一键接入,服务更贴心。老年客户选择输入专属数字按键菜单对应按键后,将被列入当前来电人工服务申请排队队列,并享受优先接入人工服务权益,通过老年专属服务技能组设置,党员、团员亮身份接听,根据老年人服务规范要求,提供慢、轻、柔等更适合老年人理解与生活习惯的服务及解决方案。

沟通顺畅,一线即通,服务更灵活。为更好地适应老年客户“乡音”交流需求,在全国普通话人工服务基础上,中国人寿依托95519客户服务专线服务队伍的42种方言服务能力,通过全国各客户联络中心之间话务与座席服务资源互联互通技术,主动发现并满足老年客户方言服务需求。如遇到当前座席方言能力无法满足客户需求时,95519客户服务专线可通过在线无缝转接,由老年客户“乡音”特色方言座席接续服务,消减老年人语言沟通障碍,让表达与沟通更充分、更舒心。

(中国人寿)

