

盐城人保财险

温暖护航春节万家团圆路

□郑爽

为保障广大市民度过一个温暖、祥和的新春佳节,人保财险盐城市分公司秉持“人民保险、服务人民”的使命,于2月12日至2月24日开展2026年春节“心服务新服务”主题活动,通过设立关爱驿站、开展“四暖”服务、护航返乡路途等一系列暖心举措,用实实在在的实际行动做城市守护者,温暖千家万户的团圆路,为这个春节增添了浓浓暖意。

致敬坚守者,驿站温情暖盐城。春节期间,当千家万户沉浸在团圆的喜悦中时,环卫工人、快递小哥、外卖骑手等城市守护者依然穿梭在大街小巷,用汗水维护着城市的正常运转。为了让这些坚守者感受到家的温暖,该公司理赔中心在服务网点精心打造“能量加油站”,面向春节期间值守的一线劳动者提供热水、专属休息区,并赠送“人保暖心包”,让奔波在外的城市守护者能随时进来喝口热水、歇歇脚。这方寸之间的温暖空间,不仅是一个休憩的港湾,更是一座城市文明温度的生动注脚。

守护平安年,警保同心护团圆。春节是团圆时刻,却有众多劳动者坚守岗位,守护着城市的平安运转。该公司深入开展“四暖”服务,特别将关怀送到奋战在一线的公安干警身边。公司领导专程前往高速大队,看望慰问春节期间



警保同心守护团圆

依然坚守岗位的高速交警,为他们送去新春的祝福和暖心的慰问品。用实际行动向这些“马路天使”表达敬意与感谢。一份份暖心的物资,一声声真诚的问候,让坚守者真切感受到来自社会的温暖与关怀。

温暖回家路,人保护航伴你行。春运期间,游子归心似箭。为保障春节期间车流高峰期的出行安全,该公司在全市范围内布置了多个线下“温暖驿

站”。无论是不是人保客户,均可在此享受快速理赔咨询、免费车辆安全检测、常用便民物资等贴心服务,让每一位返乡人的旅途更加安心、顺畅。

从关爱城市守护者到慰问一线交警,从护航返乡路途到24小时服务在线,人保财险盐城市分公司用一项项扎实举措传递着这座城市的温度。这个春节,温暖与守护始终相伴,用心用情共筑万家团圆路。

南京银行盐城分行

辖内7家支行成功创建总行星级网点

南京银行盐城分行凭借卓越的服务品质、创新的服务模式及一流的客户体验,在总行星级网点创建活动中,辖内亭湖、阜宁、建湖、盐都、响水、大丰、射阳等支行共7家网点成功获评“星级网点”荣誉称号。这一殊荣不仅是对该行网点综合实力的权威认证,更是该行持续深化服务内涵、践行金融为民初心的生动体现。

硬件升级与环境焕新,打造舒适智能服务空间。该行辖内各网点功能分区科学明晰,设有便捷高效的智能服务区、温馨安静的理财销售区、人性化的公众教育区及无障碍服务通道。该行辖内12家网点均有智能终端设备,大幅提升了业务办理效率,减少客户等候时间。同时,注重细节关怀,提供免费Wi-Fi、充电设施、饮水机、老花镜、医药箱等便民服务,营造了安全、舒适、便捷、现代的营业环境,让每一位客户宾至如归。

工行阜宁支行营业室

获工行江苏省分行“决胜旺季优胜网点”

今年以来,工行阜宁支行营业室紧跟工行省、市分行党委工作部署,深化落实“12345”战略,着力布局网点竞争力提升,以精准施策破局、以全员协同聚力、以优质服务固本,实现单周存款增长1.4亿元的亮眼成绩,成功获评“决胜旺季优胜网点”。

精准锚定目标,构建高效攻坚体系。旺季之初,该网点便立足区域市场特点,将存款增长目标拆解为“每日攻坚量、每组责任额、每人任务单”,建立“行长牵头、主管包片、员工冲锋”的三级责任机制,通过“早会定策、夕会复盘、每日通报”,确保目标落地。同时,深入分析优质企业、社区居民、个体工商户等核心客群资金流动规律,针对性推出“公私联动资金归集”“商户结算增

服务升级与流程优化,诠释“以客户为中心”内涵。该行辖内各网点始终坚持“客户至上”的服务理念,将标准化服务与个性化关怀深度融合。厅堂员工着装统一、举止规范、态度亲和,熟练掌握业务知识与服务技能。通过实施“首问负责制”“限时办结制”等服务,不断优化业务流程,提升服务效率。针对特殊客户群体(如老年人、残障人士、境外人士等)提供差异化服务方案,设立绿色通道,展现人文关怀。同时积极推广线上服务渠道,引导客户体验手机银行、网上银行,实现线上线下服务无缝衔接。

专业赋能与团队锻造,构筑精英化服务队伍。该行高度重视员工培养,定期开展服务礼仪、业务技能、合规操作、消保知识及应急处理等全方位培训,营造比学赶超的良好氛围。通过设立党员先锋岗、服务明星榜,激发员工内生动力,形成了主动服务、精益求精的团

队文化。这样锐意进取的团队,不仅是业务处理的高手,更是客户财富管理的贴心顾问,用专业和诚信赢得了客户的广泛信赖。

社会责任与品牌彰显,树立有温度的金融形象。该行辖内各网点积极履行社会责任,深入社区、企业、校园开展金融教育宣传活动,助力提升公众金融素养和安全意识;坚持合规经营,切实保障消费者合法权益,将消保工作融入服务全流程。在日常服务中,多次获得客户赞誉,有效提升了南京银行盐城分行的品牌美誉度和社区影响力。

此次“星级网点”的成功创建,是认可,更是动力。南京银行盐城分行将以此为契机,持续巩固创建成果,不断创新服务方式,提升服务效能,致力于为客户提供更加安全、便捷、贴心、卓越的综合金融服务体验,书写银行业服务高质量发展的新篇章。

马晓丽

马晓丽

马晓丽

马晓丽

马晓丽

马晓丽

马晓丽

马晓丽

工行盐城分行

全面提升网点运营质效

工行盐城分行践行“以人为本”管理思想,将员工视为能动的、可发展的主体,通过系统性的行为干预与赋能,实现组织目标与个人成长的统一。通过“行为溯源—分析培训—通报警示—考核评价”的差错管理闭环,从根本上推动员工行为习惯转变,实现核算质量、风险控制、服务水平的运营质效事半功倍提升。2025年,该行网点集约运营指标、网点运营风险分级质量位居工行江苏省分行前列,网点风险暴露水平持续压降,网点服务形象不断提升。

从“被动强记”到“认知内化”,以理解促执行,实现规章制度的知行合一。该行摒弃以往“下发文件—组织学习—日常性检查和模型化监测”的线性管理模式,着力于解析“为什么”,立足于构建流程化培训与沟通体系,探索认知提升路径,提升触类旁通的学习效果。针对关键规章或操作要求,不仅传达条款内容,更通过案例回溯、风险场景模拟、监管处罚实例分析等方式,结合《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国刑法》及相关监管要求,深入讲解要点背后的风险逻辑、监管意图和客户价值。让员工“知其然,知其所以然”,从而建立员工内在的、自觉的遵从动机,改变员工操作随意、服务失范的行为习惯。

从“要点碎片化”到“查询系统化”,构建可查询、可学习的案例知识库。该行基于运营专业规章、要点、规范较多和分散化、难查询的特点,将运营中的业务差错、风险事件和服务案例作为宝贵的学习资源和借鉴依据。编发集约运营差错、运营风险事件、服务行为失范三类案例的过程分析表,编发晨会学习要点,编发重要事项提示的运营通知。前述标准化模板、标签化归档的“网点311赋能工具”,将繁杂化、碎片化的专业要点整合为系统化工具,化“碎片”为“体系”,变“教训”为“教材”,供员工平时学习,员工在面对疑难业务或新业务时,可快速查找类似案例获取指引,极大降低了重复犯错概率。

从“简单通报”到“闭环管理”,强化责任归属与提醒警示,落实管理闭环。该行坚持对每一起业务差错或行为失范,不仅认定直接操作人员的责任,同时评议相关管理、复核人员在培训、督导、检查、氛围营造等方面的管理责任,促使相关人员切实履行“教练”和“监督者”的职责。“网点311赋能工具”的序时更新通报,不仅陈述“事”,更剖析“因”与“责”,实现“以点及面”的警示、教育和提升,网点员工的业务知识、责任意识与执行力得到系统性、渐进式提高,为运营质效的长期稳定提升奠定了坚实的纪律与文化基础。

崔新华



张楠