

## 第七批最差窗口单位公布整改措施及责任追究意见

# 以客户为中心 提供优质服务

本报讯 16日,市创建办在市属新闻媒体公布了第七批最差窗口单位评选结果,工商银行洛阳分行河阳支行、石化支行、西府支行及洛宁支行、汝阳支行、栾川君山支行分获城区营业网点和县市营业网点最差窗口前三名。

评选结果揭晓后,工商银行洛阳分行迅速制定整改措施,公布处理意见,接受市民、网民监督。

工商银行洛阳分行对上述6个最差窗口单位的处罚为:

一、责令上述6个网点和所在支行负责人向市行作出深刻检查。

二、扣减上述6个网点三季度绩效各30%,同时扣减所在支行三季度管理团队绩效30%。

三、取消上述6个网点人员年度评先资格。

四、责令上述网点及所在支行组织开展一次不少于10天的服务治理整顿活动。

上述网点所在支行的整改措施为:

河阳支行:大堂经理要维护好

大堂秩序,主动问候客户,热情帮助并引导客户办好业务;柜台操作人员要认真、及时地为客户办理业务,确保每位客户都能高兴而来,满意而去。

石化支行:要热情服务、礼貌待客,对客户提出的疑难问题严格执行首问负责制;提高窗口服务效率,及时分流客户,最大限度地减少客户等待时间。

西府支行:强化工作责任,落实服务岗位负责制;抓好整改落实,认真学习营业网点规范化服务标准,进行现场模拟训练;开展专项治理,保证在今后的工作中杜绝不规范现象。

洛宁支行:严格落实支行班子成员巡查和带班制度,及时发现和纠正员工的不规范行为,现场解决客户的各种需求;各岗位人员齐心协力,促进服务质量整体提高。

汝阳支行:按照规范化服务标准要求,严格操作流程;坚持每天大扫除;柜台服务落实“一笑三声双手

递”基本规范;大堂经理落实首问负责制;网点保安执勤时,要对自助设备、电视屏幕等进行保洁。

栾川君山支行:支行行长、主管行长加强检查、巡视,建立弹性工作制,缩短客户等待时间;加快营业网点和自助银行网点建设,扩大网点覆盖区域,方便客户就近办理业务;加强技能培训,促进整体服务水平提高。

市创建办要求各窗口行业吸取教训,举一反三,引以为戒,以网评为契机,变压力为动力,将接受网评的过程作为改进行业作风、提升服务质量的过程,为创建全国文明城市作出应有的贡献。

又讯 第八批最差窗口单位评选活动已于日前启动,中国建设银行洛阳分行各营业大厅正在接受市民、网民评议,请登录洛阳网“洛阳市窗口行业最差窗口单位评选活动”页面(<http://www2.lyd.com.cn/20110419pingxuan/>)踊跃投票。第八批网评投票活动将于本月26日17时截止。(罗建)

### ■曝光台回音

## 车站周边地区已进行整改

本报讯 16日,本报A01版以“洛阳火车站周边脏乱”为题,对洛阳火车站周边地区环境卫生脏乱等现象进行曝光后,洛阳车站地区管理处立即与各相关单位协调,制定措施并进行了整改。

车站地区管理处和洛阳火车站已加大车站及周边地区的保洁力度。昨日上午,记者在火车站前广场和附近路段看到,大量保洁人员正在不间断地清扫路面;淤积污水的路段正在进行改造,

附近停车场设置了停车护栏,对车辆停放进行了规范治理;锦远汽车站候车厅已安装了工业风扇,服务台向旅客提供绿豆水及防暑降温药品。

锦远商贸城已在商场内施划了停车位,并要求商户自觉清理店面杂物,保持门口环境整洁,相关单位将派专人每天进行巡查。同时,对商贸城垃圾屋喷洒灭蚊蝇药物的次数由每天两次增加为四次,并加大药量配置,彻底消除蚊蝇横飞的现象。(罗建)

## 坚持特色管理 打造温馨家园



□记者 蔡艳丽 实习生 曹小琴

西工区王城路办事处军民巷社区润东路8号家属院是一个典型的居民自治小区。自从2002年成立院委会以来,该小区的7位居民不仅义务为大家服务,还出台了一系列有特色的管理措施,使小区成为管理人人参与、人人尽责管理的温馨家园。

### 最“特色管理”小区: 润东路8号家属院

推荐理由 在7位热心居民的带动下,人人参与的特色管理让小区整洁又温馨

实地探访 近日,我们来到西工区王城路办事处军民巷社区润东路8号家属院,这个小区不大,但十分整洁,值班室旁边墙壁上的爬山虎给小区增添了不少生机。

在值班室,我们见到了院委会负责人周全来,今年已经77岁的他声音洪亮,精神头儿十足。我们了解到,这个小区从2002年开始自治,当时他就是负责人,在这

个位置上,他干了近10年。

“我们这7个人都是离退休人员,其中有5个年龄在70岁以上。为大家服务的同时,我们也锻炼了身体,挺好。”周全来笑眯眯地说,其实,小区的居民都参与了管理,每户轮流值班、锁大门、打扫卫生的制度确立后,这么多人都坚持得很好。

“小区这种管理模式挺好的,每个人都尽职尽责,为建好家园而出力。”小区居民刘先生。小区里有3位居民义务为大家出黑板报,半月一期,已经坚持了5年,上面有不少养生、健康、创建等方面的内容,很受居民们的喜爱。

在小区的楼道里,我们看到了一个“本周我户值日”的小牌子。原来,小区有了每户轮流值班、轮流打扫院内卫生的制度后,人们又想到了“新点子”来管理楼道卫生——挂个牌子,是提醒也是监督。“这样一来,小区一直保持着干净整洁,大家住得很惬意。”居民郭伟说。

经验分享 西工区王城路办事处军民巷社区书记周继红告诉我们,这个小区的管理很有特色,院委会的7位老同志很有奉献精神,还想办法为院里的离退休职工买了棋牌、桌椅等,以丰富大家的生活。当然,这种特色管理也离不开其他居民的配合和努力。

## 全面整治,让无主“大杂院”变美



□记者 马文双 通讯员 李涛 文/图

工程名称 西工区王城路办事处临涧社区凯旋西路67号院、广电社区九都路63号院、广电社区王城大道23号院和41号院环境提升工程

工程时间 8月中旬至8月底

工程进度 正在进行中

“你看,这楼体外墙刷上新涂料后多漂亮!”昨日,在西工区王城路办事处临涧社区凯旋西路67号院,居民王欣开心地说。

这个小区是原医药公司下属几个分公司的家属院。这些分公司破产后,这里就成了“大杂院”。近些年,小区路面破损等一系列问题逐渐显现,却一直无人解决。

今年8月中旬,王城路办事处开始为该小区解决存在的问题。

一是粉刷墙壁。此前,该小区的楼体外墙不是红砖裸露,就是“失



凯旋西路67号院的路面正在整修中。

了色”的水泥墙,很不美观。现在,施工人员为楼体外墙刷了彩色涂料,并对楼道内墙进行了“美白”。

二是修路,建花坛。小区部分路面破损严重,这次要重铺水泥,并在空地上安放健身器材。居民爱养花,这次改造还将为他们修建小花坛。

三是安装路灯、楼道灯。

在广电社区王城大道23号院,我们看到大部分路面已被破

开,施工人员正在安装雨水篦子。原来,该小区长期以来没有地下雨水管道,只有污水管道,一下雨就积水。这次改造将为该小区铺设雨水管道,并将破损路面全面破除,重铺水泥路面。

广电社区九都路63号院、王城大道41号院存在的问题有路灯不亮,道路不平。王城路街道党工委书记程宏亮说,这些问题都将在这次改造中得到解决。

洛阳网 www.lyd.com.cn

买车看车,上洛阳网汽车频道,信息真实,最具参考价值