



市创建办公布第九批最差窗口单位整改措施及责任追究意见 改进行业作风 提升服务水平

14日,市创建办在市属新闻媒体上公布了第九批“最差窗口单位”评选结果,中国农业银行洛阳分行嵩县车村分理处、偃师市商城分理处、栾川县三川分理处、老城区白马寺分理处、老城区中原分理处和吉利分理处六个营业网点被评为最差窗口单位。评选结果揭晓后,市县(区)两级银行迅速制定了整改措施并向社会公布,接受广大市民监督。

中国农业银行洛阳分行对上述六个最差窗口单位的处罚为:
一、责令上述六个营业网点向市分行写出深刻检查,报送书面整改材料并在内部网站公布,对所属六个营业网点的主要负责人进行诫勉谈话。

二、责令上述六个营业网点组织开展不少于两个月的服务质量整改活动,并将活动开展情况上报市分行,市分行对活动成果进行验收。

三、取消上述六个营业网点2011年度网点及网点主任优质服务评先资格。

这六家营业网点的整改措施为:
嵩县车村分理处:一是建立服务质量整改台账,落实责任人,做好整改督导和登记;二是在辖区网点增设服务质量提升意见箱,增设热线电话,进一步征集意见、改进服务工作;三是通过网点晨会细抓文明标准服务,充分运用“神秘人”暗访

结果,确保文明形象提升、文明服务提升和效率提升的有机统一。

偃师市商城分理处:以此次“最差窗口”评选为契机,一是强化“服务至上”理念,开展“微笑服务100天”提升活动;二是对照行业规范,全员学习文明标准化服务的流程、细节,强化良好服务习惯;三是简化业务办理流程,全面提升网点柜面服务水平,减少客户等待时间,使客户真正享受满意服务,努力打造当地最佳服务银行。

栾川县三川分理处:全面实施客户服务价值提升工程,一是抓好客户投诉专项治理,确保客户零投诉,投诉处理满意率100%;二是加强对大堂经理在客户引导、业务分流、现场营销、服务管理等方面的日常培训,全面提升服务形象,营造温馨和谐大堂;三是建立营业网点智能排队叫号系统,实现客户分层识别、排队预约、窗口管理等功能,提升网点服务效率;四是落实高强度、全覆盖的检查监督,每月发布服务质量情况通报。

老城区白马寺分理处、老城区中原分理处:支行班子集体对两个网点通报批评,对其负责人进行诫勉谈话,责令其作出深刻检查,报送书面整改报告。以此次“最差窗口”评比为契机,一是全辖区网点开展“网点文

明标准服务提升季”活动,大力提倡服务一个客户、传播一次文明的“客户至上、始终如一”的价值理念;二是开展为期两个月的整改反思活动,加强业务知识和文明标准服务知识再学习、再培训;三是合理安排员工上班时间,最大限度减少客户办理业务等待时间,为广市民提供快速、便捷的优质文明服务。

吉利分理处:进一步强化文明优质服务意识。一是加强窗口营业人员服务质量检查,每周不定时对营业窗口服务情况进行监督检查;二是按月认真召开营业网点文明标准服务情况通报会,通报违反文明服务规定的人员和行为,严格落实服务质量考核;三是定期组织客户沟通、客户服务、技术练兵、技能比赛等活动,提高员工业务技术水平,努力为社会和市民提供更加优质高效的文明服务。

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 第十批中国银行洛阳分行各基层营业网点“最差窗口单位”评选将于9月23日(星期五)下午5点截止,望广大市民登录洛阳网踊跃投票。(罗建)

巧手侍弄 30 余年 花儿果儿香满园



□记者 许晓洁 实习生 陈汗龙
通讯员 吴传军

提起家中的小花园,在西工区汉屯路办事处永昌路社区第一干休所居住的杨寿娣老人一脸幸福。杨寿娣说,种东西主要是为了“玩”。此外,种东西既活动了腿脚,也有益身心。

小花园里很“热闹”

昨日上午,我们来到杨寿娣家的小花园,阳光照进小花园,满园暖意。

杨寿娣家有前后两个院子,因此这个花园也分前后两个。杨寿娣在前院里种了牡丹、大丽花、葡萄、葫芦、青菜等,后院种了南瓜、月季、桃树等。

“这个是‘好玩的’。”由于不知道自己种的植物叫什么,杨寿娣干脆就叫它“好玩的”。

“今年我们吃了20多天的桃子。”指着眼前的桃树,杨寿娣说。杨寿娣告诉我们,去年桃树第一次结果,由于缺乏经验,好多桃都被虫

啃坏了。今年,她提前做了防护措施,桃树上结的果子又大又甜,自家吃不完,她还常常送给邻居。

“葫芦包饺子也很好吃。”杨寿娣说,葫芦馅饺子,风味独特。

种花已有 30 多年

杨寿娣今年87岁,山东人,随丈夫安家到洛阳偃师,1980年搬进现在住的房子。

搬进现在住的房子后,杨寿娣就打算在小院里种东西。她说,左邻右舍中,不少人都爱种花,每次遇到好品种,大家都要分享。

“我和邻居们经常交流养花经验,现在,我们的花越种越好,环境也越来越美。”杨寿娣说。

种花对身心有益

杨寿娣的子女都在洛阳,孩子们喜欢帮她种东西,但她不让。杨寿娣说:“孩子们都干完了,我干什么?我还得留着锻炼身体呢。”

杨寿娣说,每年四五月时,花草树木需要浇水,她就掂着小桶去浇水,虽说桶不大,但一天也要提上10多桶水。“老了多动一动,对腿脚、对精神有好处。”杨寿娣说。



洛阳人 看洛阳手机报

权威、专业、及时、准确

- 洛阳手机报由洛阳日报报业集团精心打造,采取本地、国内、国际新闻资讯,时尚实用,服务贴心。
- 洛阳手机报本地新闻资讯内容丰富总量占到了60%以上。

- 移动用户发送短信 LYD 到 10658300 订阅, 3元/月。不收GPRS流量费
- 联通用户发送短信712到10655885 订阅, 3元/月。不收GPRS流量费

