

# 坚定“服务初心”不移 打造“人民称心”标杆

## ——工商银行重庆市分行深入开展网点客户服务提升季活动

### 扮靓网点厅堂 优化服务环境

“分行高度重视网点服务提升季活动。”据工行重庆市分行相关负责人介绍,该行按照总行要求并结合自身实际情况,成立了专项工作小组,确定职责,细化分工。组织召开“服务初心 人民称心”活动启动动员会议,部署网点客户服务提升季活动要求。制定下发实施方案,详细分解活动举措,细化23项主要工作措施,每项措施均责任落实到支行、分支行、网点三层级,通过层层落实,达到全员行动、全员参与的良性局面,形成全辖服务管理长效机制。

据悉,该行围绕“网点服务环境要给客户以美的体验”这一目标,积极发动所有网点员工做好网点物理渠道设施靓化及升级优化,确保厅堂环境整洁、美观、信息公示准确,网点门楣干净,徽标夜光完整,集中更换陈旧、不亮的侧挂灯箱和顶置灯箱,更换不明亮的光源,对有瑕疵的门头行名标识进行维修整改,为客户提供有“温度”的服务。

依托网点“工行驿站”,工行重庆市分行持续增强惠民适老服务供给,力争为客户打造一个更加温馨、舒适、整洁的金融服务环境,提升客户满意度。该行聚焦老年客户群体金融服务不便问题,不断提升ATM机、智能柜员机界面友好性,利用智能语音技术辅助老年人等特殊群体使用设备,提升自助服务便利性;充分利用“工行驿站”服务品牌,加强与属地社区养老机构合作,通过“请进来、走出去”开展各类主题体验活动;确保设置爱心座椅、爱心窗口、配置老花镜,在“工行驿站”8项基础便民服务项目上,结合老年客户需求和网点实际,将放大镜、大字版计算器、取款袋、微波炉纳入标配服务设施,鼓励各行结合实际增配轮椅、老年报刊等特色适老服务设施。

12月以来,工行重庆市分行辖内各分支机构在做好疫情防控的基础上,第一时间结合辖区防疫要求,全力保障营业网点顺利复工,最大限度满足客户需求。



主动为到店老人送温暖



优质高效的金融服务为客户排忧解难

求。12月5日,渝北黄泥磅支行恢复正常营业,为了能够准确并且高效地为客户提供服务,现场员工做好配合,做好客户分流,利用智能柜员机为部分客户办理业务以减少柜面压力。当日,该网点取号198个,总扎账300多笔,赢得了客户的肯定。

### 主动问需于民 传递服务温度

10月16日中午,一名女士来到工行重庆南川南大街支行营业厅,神情焦急,踌躇不前。值守大堂的运营主管见状立即上前询问,该女士一边将卡和身份证递给工作人员,一边伸手比划。运营主管马上意识到这是一名聋哑人,便将她引导至休息区,递上温水,同时赶紧找来纸和笔,在纸上与这位聋哑客户交流。通过纸笔不断地交流沟通,运营主管获知,“这位女士工行卡内有一笔残疾人补助款汇入,因忘记密码导致无法查询和支取。”

了解情况后,运营主管将该女士带到智能机具业务办理区,用文字加手势手语的形式指导这位女士一步步操作,最终完成密码重置业务。离开网点前,客户握住

工作人员的手不停地表示感谢,并在纸上写下了感激的文字。双方通过肢体语言和文字的传递,保持着情感的沟通,也完成了与客户温暖的传递。

想客户之所想,急客户之所急,帮客户之所需,让“工行温暖”无处不在。为进一步落实“服务初心 人民称心”网点客户服务提升季活动要求,工行重庆市分行充分倾听各种需求与心声,优化服务流程措施,提升服务意识水平,尽心竭力为客户排忧解难。

在筑牢厅堂服务阵地的基础上,该行还持续延伸服务触角和半径,主动为行动不便老年人或者有特殊需要的客户提供上门服务;解决他们的金融服务需求。如大足支行在社保卡换卡高峰期多次安排工作人员为行动不便的老年客户提供上门服务;高科技园支行行为某部队客户上门服务提供金融服务,加深军银合作;长寿支行利用下班时间为某园区企业员工办理社保卡200余张,并上门为该企业职工批量办理社保卡激活等。

值得一提的是,自11月疫情以来,工行重庆市分行全行网点已累计提供应急服务1500余次,应急服务客户

5000余人次。

### 落实助企纾困 提升服务能力

更好为实体经济加油赋能,是工行重庆市分行持续提升网点服务能力水平的题中之义。近段时间以来,该行紧紧围绕我市全面复工复产,切实助力企业纾困解难,为稳经济保民生持续贡献“工行力量”。

11月11日,巴南区一家汽车供应链企业因经营周转资金缺口,扩大生产成为难题。情急之下,该企业负责人前往工行重庆巴南支行网点寻求帮助。了解情况后,巴南支行网点客户经理先后6次到企业上门磋商讨论,为该企业的量身设计了包含多款普惠贷款产品的特色方案,最终成功为其投放430万元普惠贷款,解决了企业的实际问题,得到了企业的高度认可。

11月30日,某建材有限公司通过电话联系到工行重庆黔江分行营业部,表示公司因开户时网银限额设置较低,导致在该行结算账户347万元资金无法转账还贷。在掌握企业相关情况后,该网点工作人员本着风险可控的原则,向

分行成功申请临时调整公转公日累计限额350万元。12月11日,客户到网点将资料补充完善,并表示对工行的服务非常满意,后续将进一步加大与工行的合作。

12月12日,工行重庆高科技支行营业部上门为某工地农民工办理储蓄卡用于代发农民工工资卡。在天气较为寒冷、办卡环境较为简陋的情况下,网点员工做好防疫措施,克服现场困难,成功办理工资卡20余户,并开通个人数字钱包、个人养老金账户等金融服务,切实保障了农民工工资顺利发放,也让施工企业心中的石头落了地。

### 坚持科技赋能 创新服务模式

为积极应对当下服务模式变化,工行重庆市分行坚持强化科技赋能,积极探索服务新模式,不断延伸金融服务的触点,推动金融服务向深向实,有效提升客户服务能力,为客户提供优质服务体验。

该行坚持以客户为中心,持续开展线上线下一体化业务的宣传推广,进一步提高网点运营效率,以手机银行、“工行服务”小程序、微信公众号等线上渠道,切实做到让数据多跑路、群众少跑腿,向客户传递非接触服务和绿色低碳的金融理念,为客户提供安全便捷的互联网金融服务。

服务初心、人民称心,服务改进与提升永远在路上。工行重庆市分行相关负责人表示,该行将结合服务提升季活动,把学习宣传贯彻党的二十大精神作为当前和今后一个时期的首要政治任务,并融入日常金融服务中,以更加务实的态度、创新的思维,深入扎实地开展服务提升工作,以有温度、有情怀的金融服务助力民生改善、增进人民福祉,全力打造新时期客户满意银行。

徐一琪

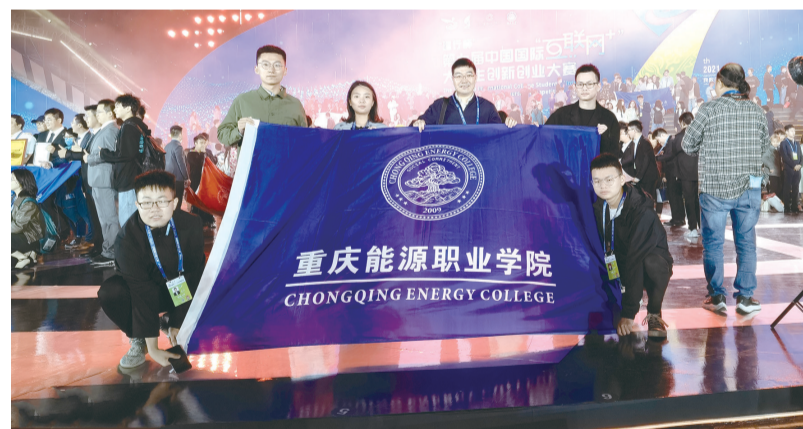
图片由工行重庆市分行提供

# 重庆能源职业学院 搭建高质量“双创”教育“立交桥”

## 构建创新创业教育育人体系

学校构建了双创领导小组、双创中心、双创教研室、双创协会四级架构,整合校外资源,打造相互支撑、分工协作的体制机制。“学校从顶层设计出发,围绕立德树人根本任务,将专业教育、实践教学与创新创业教育有机融合,重点培养学生的家国情怀、创新精神、创造意识和创业能力。”校长杨和平表示。

学校出台《深化创新创业教育改革的实施方案》,立项3个校级课题、4个市级教改课题、18个市级科研项目,形成《高职院校“四重融合、五阶递进、六维支撑”创新创业教育体系构建与实践》教改方案。学校主编教材《大学生创新创业基础》入选“十四



学校参加第七届中国国际“互联网+”大学生创新创业大赛斩获两项银奖

五”首批职业教育国家规划教材重庆市教委推荐名单,《创新创业教育》精品在线课程,完整上线重庆高

校在线课程开放平台;《创新创业教育》纳入公共课必修课程,构建“课赛合一、赛教一体”实践教学模式。

## 搭建创新创业实践平台

学校着力共建“双创体验区、双创实训区、双创实践区、成果转化区、项目孵化区、创业服务区”六大空间,与日立电梯、华为、迅达、SGS、标能瑞源储能技术研究院、梯控物联及多家知名企业建成市级工程中心1个、市级科普基地1个、市级众创空间4个、校级产业学院3个,建成140余亩科创产业园。

学生陈芙蓉、张汪杰、邓海南、张洪波等团队研发的光迅智感路桥检测项目,团队研发的水下机器人项目等科研成果,在能源沃土上落地生根、开花结果。学生在校创办企业64家,孵化49家,取得专利及软著50余项,获批市级大学生创新

创业训练计划29项,涌现出重庆市大学生就业创业优秀人物袁文帅、张民志,“互联网+”创新创业大赛国赛铜奖项目成员汪博城,“互联网+”创新创业大赛国赛银奖项目负责人,“互联网+”创新创业大赛重庆赛区一等奖获得者雷亮,中国大学生自强之星李苑等优秀学生代表。

学校正深入学习贯彻党的二十大精神,深化产教融合、科教融汇,以创新引领创业,以创业带动就业,努力搭建生动的立德树人课堂、高质量的思政课堂和精彩的专创融合课堂,为国家和地方培养更多行业的能工巧匠、大国工匠。

余晓毅 殷跃明 向敏

图片由重庆能源职业学院提供

# 重庆电讯职业学院 协同育人培育高职大学生文化自信

近年来,重庆电讯职业学院在传承中华优秀传统文化中树立文化自信,创新育人模式,以《中华经典诵读工程实施方案》《国家职业教育改革实施方案》为目标导向,以“三教”改革为支撑,积极构建起教师改革的课题体系、教材改革的课程体系和教法改革的方法体系,以“诵经典诗、写规范文章、讲中国故事”为着力点,推动高职院校“三三三”协同育人模式实践,成功打造出培育高职大学生文化自信的“电讯样本”。

## 聚焦师资整合 提升育人水平

为进一步提升育人能力,学校优化教师队伍,立体提高教师的职业素养,为培养学生提供更深一层保障。

学校凝聚教师力量,对诵读育人、应用写作、中国故事等课题展开深入研究,形成《高职院校思想政治理论课讲好中国故事“双主体、三核心、四维度”模式的探索实践》《高职院校中华经典“四诵四写四讲”文化协同育人体系创新研究》等课题体

系,其中《助推学生能力素质提升的高职“大学语文1+X”协同育人模式研究与实践》获校级教学成果奖,全面提高了教师教学能力,促进学校育人水平整体提升。

据悉,3年来,学校完成重庆市重点教改5项和人文社科课题1项。

## 凸显教材特色 优化学习场景

重庆电讯职业学院校园里,学生正朗诵中国著名美文诗词,不时传出同学们讨论中国故事的细语,还闪现学生同台竞技的身影……

为给学生营造优越的学习场景,学校围绕高职学生文化自信培育的热点和重点,先后成功编写《人文教育读本——诵天下美文,抒时代心声》《中国故事读本》《新编应用

文写作项目化教程》等独具特色的系列校本课程,内容集先秦风骚、魏晋风骨、唐宋风度、明清风韵、当代风采和异域风情为一体,或展示中国风貌,或体现中国精神,或蕴含中国智慧,教材内涵丰富,通俗易懂,为学生汲取优秀传统文化提供良好契机。

除开发特色教材外,学校还配备与时俱进的高职在线开放课程,带领学生触摸历史、探求未来,真正做到以美育人、以文化人。

优秀的中华文化受到学生青睐。据悉,《人文教育读本——诵天下美文,抒时代心声》《新编应用文写作项目化教程》《中国故事读本》用量均超1万册,而在《应用文写作》学习人数7000余人。

学校牵头编写教材4本,其中1部获重庆市民办教育优秀成果一等奖,发表文化育人教改论文10余篇,

获重庆市精品在线课程2门。

## 融化多元教法 激发学生活力

为激活学生学习动力,学校挖掘教师教学能力,构建起由第一课堂(常规课堂)、第二课堂(在线课程)、第三课堂(竞赛活动)组成的外在“三课堂”教学法和由PBL(问题导向式)、TBL(团队合作式)、CBL(案例分折式)、LBL(传统讲授式)组成的内在“四融合”教学法联动的教学方法体系。同时通过课题体系、课程体系、方法体系联合运作,以大学语文、应用写作及展读为立足点,让学生以“个人、宿舍、班级”为三层级单位,每月开展“诵经典诗、写规范文章、讲中国故事”协同育人活动,并创新评价方式,评比班级“最

佳诵、写、讲之星”。

学校规范的制度、新颖的教学方式、创新的评价体系逐渐激活学生学习动力,学校整体呈现出生机勃勃的景象。

据悉,近5年,学校教师获省部级论文评选一、二等奖5项,学生获重庆市大学生中华经典诵读比赛、公文写作技能竞赛、“学宪法 讲宪法”演讲比赛、“校园之春”辩论赛等各类文化赛事一、二等奖50余项。重庆电讯职业学院始终以立德树人为根本,秉承学生可持续发展的育人理念,创新推进教学、教材、师资等方面改革,构建起学生文化自信培育新场域,立足培根铸魂,打造出独具匠心的“电讯样本”,成功助推重庆市职业教育高质量发展绘就浓墨重彩的美好篇章。

许价 陈道雷