

平龙农信文〔2022〕70号

签发人：孙治国

办理结果：A

对区政协六届一次会议第61号提案的答复

尊敬的关雪丽委员：

您提出的关于“开设便民服务窗口的建议”的提案收悉，感谢您对我社工作发展的重视，现就您的建议答复如下：

一、服务工作概况

您的这一建议很好，对于我社加强和改进窗口服务工作，提升综合服务能力，增强行业核心竞争力具有很好的参考作用和深远的指导意义。近年来，石龙区农信社深入贯彻落实党的各项理论政策，认真执行国家经济金融方针政策，以服务石龙区人民为宗旨，充分发挥金融服务职能，不断提升金融服务水平，鼎力支

持地方经济建设，为石龙区经济发展贡献力量。

二、提案建议有关工作开展情况

（一）为了切实满足广大客户的金融服务需求，我社进一步加大了网点内部改造力度，及时调整窗口业务分类，根据办理不同业务类型，为广大客户提供便利金融服务。

（二）由于我社承担了很大的社会责任，代发全区的养老金和工资发放工作，直接导致在特定的时间段客户瞬时流量偏大。同时，由于辖区网点少，客户排队时间也长了一些。针对这种情况，我社进一步完善和落实“弹性工作日”、“弹性工作时”、“弹性工作窗口”等保峰错时工作机制，加大客户引导分流、完善客户满意度监测、加强员工人性化服务观念教育和规范化服务培训等措施，抓好网点现场管理，解决客户排队难题。

三、具体工作措施

（一）调整窗口服务分区。为更好地提供优质、高效、快捷的金融服务工作，一是开展了营业网点运营效能提升及标准化建设，通过全面梳理各类业务，重新定位柜面业务分类，打破对公、个人业务分区的局限，按照复杂业务专柜化、简单业务普柜化，科学划分网点内窗口分区，实现了现金业务与非现金业务分区服务。二是安排业务熟练精通的骨干充实到一线，缩短办理业务时间，减少客户等待时常。

（二）开设绿色服务便民窗口。石龙区农信社秉承“服务三农”的理念，紧扣客户需求优化服务流程，提升客户满意度和获得感，特别是开展“我为群众办实事”实践活动以来，联社各营业网点积极响应，创新学习形式，以实际行动检验学习效果，对急

难业务开设绿色通道，第一时间为客户排忧解难，彰显石龙区农信社的责任担当。

（三）增设大堂经理岗进行指导服务。针对来往人流，设置大堂经理岗对存取现金业务的客户，引导分流至 ATM 自动存取款机、对企业类转账或者非柜面能办理的业务引导至网银自助机，以此进行客户分流，减少柜面业务量，降低客户排队等待时间。

（四）提高电子银行使用效率。随着电子、网络、手机客户端等高新技术的飞速发展，使用更加安全、方便、快捷的电子银行、手机银行、网上银行已经是一个大的发展趋势。目前，我社手机银行可以办理跨行转账（免手续费）、日常便民缴费、定期存款、线上审贷等，让客户足不出户即可办理相关业务。

下一步，我社将继续完善便民服务流程，更好的做石龙区人民的“百姓银行”提供有温度的金融服务。感谢您对我社工作的关心和支持，并欢迎今后提出更多的宝贵意见。

2022 年 11 月 29 日

抄送：区政协提案委，区督查局

主办部门：办公室 联系人：贾艳涛 联系电话：0375-2527771

平顶山市石龙区农村信用合作联社办公室 2022年11月29日印发
