

大众网·海报新闻 潍坊报道

今年以来，建设银行潍坊分行将提高基层员工周末双休覆盖面列为2022年为员工办理十件实事之一，并作为增强员工获得感、幸福感，凝心聚力推动高质量发展的重要抓手，精心组织，扎实推进。

分行在满足广大客户金融服务需求的基础上，以网格化管理为主线，精准分析辖内网点分布、客户群体、业务结构、业务量及到店客户数量等因素，对全市周末及节假日网点营业安排进行了进一步优化。于3月底制定了《潍坊分行营业网点周末及节假日营业安排实施方案》，并专门召开行长办公会研究，下发了《潍坊分行营业网点周末及节假日营业安排实施方案》并于4月23日起正式实施，全行周末网点营业比例（周六、周日合计）控制在33%左右，双休网点增至48个，双休比例增至66.7%。

为了不因周末网点营业比例降低而影响客户体验，分行拟定了统一话术和公告，在网点门口及员工朋友圈进行了提前预热宣传。一是要求各行安排优化调整后周末不再对外营业的网点实施值班，为客户提供现场解释，取得客户的理解和支持；二是要求各行提前做好周末网点营业优化调整线上线下公示和客户宣传解释，并加强自助渠道的维护，确保自助渠道的稳定运行；三是加大网上银行、手机银行、掌上网点、微信客服等线上渠道宣传，提高客户使用线上渠道的意识和习惯；四是提高政治站位，增强敏感性，及时妥善处理各类客户意见、建议，避免问题升级。

从目前运行看，通过弹性排班、组建服务网格、优化劳动组合等措施，各网点营运情况总体顺畅，下一步分行将强化运营保障，确保线下线上各类服务渠道运行顺畅，提升服务质效，不断提升客户满意度。