

晋中开发区农商银行持续规范文明规范服务建设，以创建星级网点为契机，树典型、强管理、优服务，针对客户需求提供一对一服务，在打造更“懂你”的星级网点的路上不断前行。

—

### 日常“晒日志”——“同学习、共成长”

晋中开发区农商行组织各网点运营条线负责人每月开展“晒日志”活动，通过对各网点的“大堂经理日志、运营主管工作日志、晨夕会登记簿、运营条线学习笔记本”进行观摩与交流，评出优秀日志、找出差距和不足、明确需完善事项及今后的工作重点，营造“同学习、共提升、齐竞赛、向优学”的良好氛围，切实提高运营工作规范化、精细化管理水平，实现“高效运营”。

。

二

### 评选运营标兵——“树典型、共引领”

晋中开发区农商行出台了《晋中开发区农村商业银行服务技能竞赛活动方案》，通过实战和履职考评选拔出一批专业知识过硬、实践经验丰富、工作业绩突出、职业素养良好的综合服务人才，按月选树网点服务明星、合规标兵和业务能手，切实发挥榜样引领作用，在全行上下营造“树标兵、学典型、比贡献、促发展”的良好氛围，全力培育运营人才。

三

### 检查监督——“横到边、纵到底”

晋中开发区农商行把“防风险”和“强服务”作为运营工作的重点工作来抓，打造“合规运营”。一是组建检查团队，采取“定期查+突击查”、“专项查+扩面查”、“明察+暗访”等方式对辖内网点业务操作的合规性、柜面

操作风险防范、柜面服务质效、厅堂管理及学习培训等情况开展各项督查工作，做到检查不留死角，同时对查出的各类问题，落实责任、严肃追责、确保整改到位；二是多方联动，杜绝柜面操作风险。收集整理远程授权中心、事后监督中心、稽核审计等部门下发的差错风险点，细化业务统一事项，并作为运营培训的重点内容进行讲解，从根源上防范柜面易发案件风险。

## 四

### 机关服务基层——“有温度、有高度”

晋中开发区农商行深入践行省联社提出的“三个服务”，开展了“机关服务基层”及“网点负责人临柜”活动，通过总行领导、机关中层人员和网点负责人进行临柜服务及站大堂的方式，全面了解掌握基层网点运营过程中存在的困难和问题，听取基层网点的意见和建议，真正做到后台为前台服务、机关为基层服务、全员为客户服务，从客户角度体验服务，研究服务，对照差距改进服务，不断增强“亲客、爱客、好客”的服务理念，全面提升服务能力和服务水平。