山西永济农村商业银行股份有限公司文件

分类 A

永济农商发〔2026〕139 号

关于市七届人大七次会议代表建议第 157 号的办理情况

尊敬的黄青连、王菲、俞竹芳代表:

首先非常感谢各位人大代表对我行工作的支持和监督。

接到《永济市第七届人民代表大会第七次会议代表建议、批评和意见》《关于农商行提高服务质量和服务效率的意见》后，我行党委高度重视，组织学习了建议内容，认真梳理分析。现将有关办理情况答复如下:

一、聚焦服务质效，立行立改补短板

（一）整治服务态度，筑牢服务初心

针对部分员工服务意识淡薄、解答不专业不耐心的问题，我行迅速启动服务质量专项整治行动。一方面，修订《永济

农商银行文明规范服务手册》，明确客户咨询“首问负责、有问必答、精准释疑”的服务准则，梳理高频业务疑问库（如存折补磁、贷款政策、社保卡业务等），组织全员开展“咨询应答专项培训”，确保员工对客户疑问能快速、专业、耐心解答；另一方面，开展“服务态度零容忍”督查，通过网点现场巡查、视频监控抽查、客户满意度回访等方式，对服务态度生硬、敷衍客户的行为严肃追责，情节严重者暂停岗位培训，切实倒逼员工强化服务意识、端正服务态度。

（二）精简业务流程，提升办理效率

针对业务流程繁琐、审批环节多的问题，我行成立流程优化专项小组，全面梳理全业务条线流程：

1.针对开户、挂失、转账、存折补登等高频个人业务，精简非必要资料提交与审批环节，推行“一次告知、一窗受理、当场办结”，明确单笔业务办理时限标准，要求普通业务平均办理时长压缩30%；

2.针对信贷业务，优化贷前调查、贷中审查、贷后管理全流程，简化信贷资料清单，推行线上化审批辅助，缩短审批流转周期，切实减少客户等待时间；

3.推行“弹性窗口+应急窗口”机制，在春节、元宵节等业务高峰期、乡镇集市日，根据客流动态调整窗口数量，杜绝客户长时间排队。

二、强化科技赋能，拓宽服务边界

积极响应“加大科技投入、优化线上服务”的建议，我

行加快数字化服务升级步伐：

1.优化线上服务平台与推广，引导客户简单业务（如查询、小额转账、话费充值）自助办理，降低网点柜面压力；

2.加大智能设备投放与维护力度，在各网点配齐智能柜台、自助查询机，安排专人指导老年客户、特殊群体操作使用，提升业务自动化处理水平；

3.搭建“线上+线下”一体化服务渠道，针对复杂业务提供线上预约、线下精准办理的联动服务，实现“简单业务线上办、复杂业务高效办”。

4.充分发挥我行移动展业设备便捷高效的优势，打破传统柜面空间束缚，实现金融服务从“等客上门”向“服务无处不在”的全面跨越。主动将服务触角延伸至田间地头、社区商圈、企业园区及校园一线，常态化开展上门开卡、代发工资、社保卡激活等业务；针对高龄、残障特殊群体提供专属上门便民服务，扎实践行普惠金融初心使命。同时为零售商户精准办理开户、转账、理财、信用卡及手机银行签约等全流程业务，真正实现金融服务下沉基层、直达客户、零距离暖心服务。

三、深耕员工培养，筑牢人才根基

围绕“提升员工专业素养和服务意识”的建议，我行构建全维度员工培训体系：

1.开展分层分类培训，针对基层员工重点培训业务技能、服务礼仪、客户沟通技巧；针对管理员工重点培训服务管理、

风险防控、团队带教能力，全年计划开展专项培训不少于12场；

2.搭建“以赛促学”平台，定期举办业务技能比武、服务情景模拟大赛，以实战演练强化员工专业能力与服务意识；

3.推行“老带新”传帮带机制，由业务骨干、服务标兵一对一指导新员工，快速提升全员整体服务水平。

四、健全考核机制，倒逼服务升级

为落实“建立科学考核评价体系”的建议，我行修订完善绩效考核管理办法：

1.明确服务质量与效率为核心考核指标，占比不低于20%，将客户满意度、投诉率、业务办理时长、流程合规性等纳入量化考核标准；

2.建立“考核-反馈-整改-复盘”闭环管理机制，每月对各网点、各员工考核结果进行通报，对考核优秀的予以表彰奖励、绩效倾斜，对考核落后的约谈整改、限期提升；

3.强化考核结果应用，将服务考核结果与员工评先评优、薪酬分配直接挂钩，通过正向激励与反向约束，激发全员提升服务质量和效率的内生动力，切实以优质高效服务助力地方经济社会发展。

五、调研需求上报，优化应用网服

1.针对产品创新不足，开展客户信贷需求调研，基于客群行业属性、经营规模、资产状况、融资场景、还款能力、信用状况等维度，搭建精细化客群分类体系。重点聚焦小微

企业、涉农主体、科创企业、绿色产业、新市民、个体工商户等细分领域，深入调研不同客群融资需求、资金使用周期、还款现金流特征，明确差异化产品研发方向，向省行上报高频产品需求，进一步加快信贷产品创新与迭代；

2.针对服务效率方面，一是采取集中授信模式，简化流程，集中审批；二是向省行上报相关意见，优化晋享生活、手机银行APP小程序界面与操作流程，提升系统运行稳定性与响应速度，优化服务器与网络配置，减少晋享商户、手机银行、晋享生活卡顿、闪退、超时等问题。

六、梳理排查施策，合规闭环管理

一是全面梳理，排查问题。风险合规部已牵头组织各部门，围绕制度是否经合规审核、是否及时上传电子库、是否组织培训、是否与上位法保持一致、是否与实际工作相符、是否存在交叉冲突、是否可操作、是否应及时废止等八个方面，深入开展制度排查，摸清现行内控制度存在的问题底数。

二是科学计划，分类施策。各部门依据排查结果及风险合规部下发的“试行、暂行超过两年”制度目录，制定年度“立、改、废”工作计划，明确任务分工与时间节点，确保2026年6月底前全面完成制度优化工作。

三是强化合规，闭环管理。制度印发后，督促各部门严格执行“谁拟订、谁推送、谁解释”原则，及时完成内外规电子库推送、重点内容试题库建设及全员培训，确保制度可执行、可检查、可问责，形成制度制定、宣贯、执行、监督

的闭环管理机制。

2026 年 5 月 20 日

承办单位：（盖章）　　承办科室负责人：（签字）

单位负责人：（签字）　　具体负责人：（签字）

代表意见：（签字）

镇（街道）人大意见：（签字盖章）