

# 从品牌力量到定格标准化

## ——工行大观园支行金融优质服务样本解读

“ 工行大观园支行作为济南市乃至山东省的金融优质服务的名片,从上世纪九十年代,到现在已经20年了,一直被追赶但从未被超越,这也是近几年来让记者感到神秘的地方。为客户提供优质服务是工行大观人永恒的追求!

工行大观园支行一直在努力,从榜样力量到品牌力量,到现在竭力创新的标准规范,华丽的嬗变,并不是昙花一现,而且历久弥香。

2014年3月下旬的济南已经是春意盎然,在这个迷人的季节,记者再次走进工行大观园支行,了解这家以为客户提供优质服务著称的银行,采访工行大观人在新的时代谱写的动人乐章。

本报记者 周爱宝

### ●二十年流金岁月 工行大观敢为人先

工行大观园支行对记者本人来说,不仅说不陌生,简直可以用耳熟能详来形容了。从上世纪九十年代“三领先”到新时期“三特色”;到如今的持续服务“五创新”。作为一个见证者,自己一直被感动着、激励着。我们用简短的篇幅来梳理一下这二十年的历程,让一些年轻人更多地了解中国银行业服务提升的样本吧。

九十年代初期,伴随着改革开放及竞争激烈的金融形势,工行大观园储蓄所(支行前身)率先推行微笑服务,把笑意写在脸上,把满意留给客户,让微笑洒满柜台,让千万个服务窗口更加温馨。

“三领先”就是:率先推行微笑服务;率先推行文明用语;率先推行行为规范。主要做法:在一线窗口推广六多,即:多一点微笑,多一点问候,多一点解答,多一点理解,多一点关爱,多一点奉献。服务口号是窗口连着你我他,微笑服务送万家。这时的经典故事是两毛钱故事,“换两毛钱残破币,换来一万元存款”。当时济南工行推行文明用语的做法,被新华社《人民日报》、日本《朝日新闻》等几十家国内外新闻媒体相继做了报道,在全国各地反响强烈。

时间很快进入21世纪,银行业开始由专业银行到商业银行转变,银行业从服务压力转向服务经营压力。经过一段时间沉寂后,工行大观园支行重新擦亮品牌,开始了新的征程。

为客户创造价值的理念植入服务理念,提出“三特色”:金融服务无间隙、金融服务总管家、金融服务终点站。主要做法是服务分层、功能分区,精心管理、规范流程,实现无间隙;专家服务、规划财富,当好总管家;提升价值、创造感动,打造终点站。

其实,这次的转变是相当不容易的,记者曾经做了专访,撰写了《从榜样力量到品牌力量》, (<http://paper.dzwww.com/qlwb/data/20090918/html/9/content-1.html>)探索工行大观园支行崛起的

秘密。工行大观园支行很快成为全国银行业优质服务的典型,大观园支行收获的荣誉与身等高。在践行社会主义核心价值观的今天,工行大观园的优质服务如何百尺杆头更上一层楼?

### ●ISO9000认证 引入大观园服务基因

5年前,记者探访工行大观园支行时,这个服务榜样已经渐渐形成了品牌。但是没有想到的是,工行大观园支行又一次在金融业率先通过了ISO9000质量管理体系认证,把ISO9000认证体系的理论运用于品牌管理服务提升及经营发展的实践,实现了对银行服务全过程的有效控制,服务质量和规范程度更上一层楼。2014年的春日,记者怀着探究的心情,重访工行大观园支行,对话十八大代表、工行大观园支行行长许龙先生。

和许龙是老朋友了,知道他在工行大观园声名鹊起、社会声誉很高的时候接手大观园支行行长这个职位的,可想而知他承受的压力有多大。继承与发扬,提升与升华,他必须全力去奋斗。大观园就是这样走过来的,从1995年“换两毛存一万”的故事流传,到新时期自助填单机等先进科技的开发,再到现在通过ISO9000质量管理体系的认证,大观人一步一个脚印的走出了一条特色发展、优质服务的新路子。

2013年8月,对于工行大观园支行的每个员工来说,都是难忘的时刻。经过支行员工历时1年多的共同努力,成功通过了ISO9000质量管理体系认证。谈起认证ISO9000质量管理体系的准备工作,许龙行长打开了话匣子。“我们通过ISO9000认证,历时一年半的时间。正常来说,ISO9000体系是质量管理体系,我们将其附加成了全面质量管理体系,把我们大观园在服务流程中的规范化和标准化纳入到这个体系中,这在过去是没有的。”

记者有疑问,金融服务业的认证和以往的ISO9000的质量体系认证是不一样的,ISO9000的认证原来针对的是实体经济,比如装备制造



工行大观园支行去年成功通过了ISO9000质量管理体系认证。

业、加工业等。但是金融服务业的质量认证是怎么样的认证标准?工行大观园支行是如何通过认证的?

许龙行长介绍说:“ISO9000注重的是产品流程、运作和质量,我们是通过流程和标准,打造让客户认可、满意的服务质量的要求。目前来说,在全国,这个也是开创性的。我们提出,通过和质量认证机构的合作,通过大观园作为一个范本,把商业银行、基层网点的服务质量、流程、标准确定下来,共同进行辅导运行。我们辅导运行了接近一年的时间,最后,形成对商业银行基层服务网点的质量认证标准。以工商银行为例,济南市140多家基层营业机构也不能保证服务标准是一样的,通过认证,在面对面成千上万的不同客户,他们来到工商银行能享受到同样标准的服务,这才是商业银行专业服务的一个根本。”

### ●以行为家,员工为本

这么多年以来,工行大观园支行是如何让这块金字招牌越来越亮的呢?

在大观园支行内,整齐的盆栽摆设,干净的地面,温和的大堂经理,高端的自助机器,似乎还是那么安静,这安静下面涌动着创造的激情,蓬勃待发。

许龙行长介绍,“大观园的品牌建设发展到今天,从人员到班子换了这么多次,为什么品牌

不倒,而我们的服务质量越来越高,首先是因为和谐。我们要求:要让客户满意,首先要让我们的员工满意。

让客户满意是对外的和谐,让员工满意是对内的和谐。要让客户微笑,先让员工微笑。跟过去比,我们现在最大的进步,是怎样发挥每个员工的能动性。多年来,我们一直要求基层网点员工要规范化、标准化服务,也一直在不折不扣地执行。

通过这几年的发展和梳理,制度和流程的制定,确实规范了员工的服务质量,从防控风险的角度,起到了一定的作用。一般按照制度和流程办事,会压抑人性的发挥,而这并不是人最大的能量,人脑的发展才是。大观园之所以走到今天,最关键一点就是发挥员工的工作能动性,员工自发的去工作跟按流程制度工作有着本质的区别。

让员工的主观能动性得到发挥,首先就要把员工当成自己的家人。原来我们提倡员工以行为家,现在我们更把员工当成自己的家人。当员工把单位当成家的时候,他肯定会对这个家庭发挥自己的能量去做贡献。

许龙曾谈起自己的感受:是无数大观人的奉献铸就了大观园这个金字招牌,自己是一个执行者,也是一个传承者。许龙说,大观园员工对这个品牌“白+黑”(24小时)、“5+2”(全天候)呵护,真的像爱护自己的眼睛一样来爱护自己的品牌!

### ●新举措服务新未来

在工行大观园支行连续四年荣获中国银行业“百佳”、“千佳”文明服务示范单位后,不松劲、不懈怠。顺势提出“六个更具”的发展愿景:服务更具专业,服务更具精细,服务更具品质,服务更具创造,服务更具责任,服务更具满意。目的就是为大观园支行提升服务品质、永葆青春指明方向。

许龙说,现在社会客户群体对金融服务的需求是多样化、个性化的,客户自己的财富管理水平和过去十几年相比,在财富增加的同时也有了更多要求。这种情况下,给银行工作人员提出了更多要求。

“更具专业”,工作人员如果没有专业的知识,专业的素养,就无法取得客户的信任。银行推出了大量的服务产品和新业务,但是员工掌握这些产品和业务,再让客户满意是有时间差距和效果差距的。所以要求员工更专业。

“更具精细”,工行大观园支行提出来打造一流的团队、一流的产品、一流的渠道,还有服务差异化和服务精细化,更具精细就体现在此。

“更具品质”,这是在专业和精细的基础上提出来的,也是大观园品牌的一个表现。不管专业还是精细,都要回归到品质的根上来。在接触客户的时候,需要赢得客户的一种信服,包括个人的素养等等。

“更具创造”,因为没有创造就没有发展。许龙介绍,“大观园走到今天还能继续发展吗,前有标杆,后有追兵,慢慢的银行的服务都开始同质化发展,银行的强弱最后是服务的比拼。大观园想要一直当排头兵,想让别人来学习,就必须创造,大观园的服务业没有天花板,我们自己不能把自己上方发展的空间盖住。”

“更具责任”,大观园支行作为国有银行,更具社会责任。来的都是客,大观人不把自己定位于济南,更定位于山东,乃至社会。这也符合社会主义核心价值观。社会提倡正能量,就要靠先进单位践行、引领。

“更具满意”工行大观园支行是今年中组部唯一工行系统先进基层党组织,这也要求我们有更多的责任。以前是让老百姓更满意,现在是让客户更满意。

### ●进步,永不止步

在以利润为导向的现代金融服务体系中,好多服务停留在口头上,停留在纸面的规章上。但是为什么工行大观园的服务不走样?大观园的服务“密码”是什么呢?

一茬又一茬的人员变更,一波又一波的同行来往,一次又一次的创新更迭,“金融服务大观园”优秀品牌越来越亮。一个由服务文化武装起来的企业才是战无不胜的。记者本人的感慨是,大观园支行的员工是用精神、用行动创造了服务,用自己的奉献提升了服务,超越了服务。天天都是优质服务,天天都为客户着想,多么强烈的社会责任感!不值得我们尊重吗?

许龙说:“工行大观园是一个品牌,是一种荣誉,是一面旗帜,但对我们来说,继往开来才是责任所在,弘扬大观精神,创新服务理念,真情服务百姓,真心关爱员工,更是我们不懈的追求。”

工于至诚,行以致远。中国工商银行济南大观园支行,正在将一块金字招牌擦得越来越亮!金融是现代经济的血液,金融服务实体经济,大观人用智慧、勤劳、创新和努力,践行社会主义核心价值观,丰富了齐鲁金融文化的内涵,必将迎来更加辉煌灿烂的明天!

## 为什么说大观精神是鲜活的

一个人做一件事很简单,难的是坚持做一件事。但一个人最可怕的是重复过去,而爱宝今天竟然又一次走进工行大观园支行,又洋洋洒洒地写下了数千言,为大观园的发展作见证。这是爱宝近五年来的三次专访。可以称为大观园优质服务探秘第三季,因为每一季的感受是不一样的,因为大观园每天都在进步,因为大观园的精神是不断升级的!

工行大观园支行无疑是金融服务业学习雷锋精神、践行社会主义核心价值观的一个突出代表。一个人或一个单位红一阵并不难,难的是持久,工行大观园支行二十年来一直在探索优质服务模式,事业有高潮有低谷,但

他们以客户为中心的服务精神从来没有改变!他们与时俱进,增添了许多与时代发展相适应的优质服务内容。但最难能可贵的是他们已经用制度来保证大观园精神永葆青春!他们看到,如果没有制度保证可能就因人而改变,为保证一代代大观人薪火相传,不断发扬光大,让大观园金融优质服务不断推出升级“版本”,他们引进了ISO9000认证,改变过去可能因人兴事、人亡政息的逻辑,用制度来保证大观园的精神是鲜活的,这是值得金融业等服务窗口学习的。

继承与发扬是把事业一步步推向巅峰的有效手段。工行大观园支行在继承过去优质服务基因

的基础上,把ISO9000认证体系的理论运用于品牌管理服务提升及经营发展的实践,实现了对银行服务全过程的有效控制,为全行综合管理水平的提升提供切实的保证,服务质量和规范程度更上一层楼。从这个意义上说,大观园精神今后更加可学可用,确实为济南金融业乃至山东金融业提供了一个学习样本,对提升我省金融业的整体服务水平具有重大的现实意义。

**宝眼看金融**  
Tel: 13505416757 Email: abab669@sina.com  
<http://blog.sina.com.cn/u/1409496210>



□周爱宝

今年两会期间,习近平总书记会见雷锋班代表指出“雷锋精神是永恒的,是社会主义核心价值观的生动体现。你们要做雷锋精神的种子,把雷锋精神广播在祖国大地上。”雷锋是我们学习的榜样,在任何时代都有现实意义。

工行大观园从学习雷锋精神起步,历经市场经济、金融改革浪潮的洗礼,工行大观园精神因为一直被赋予了新的时代内涵,而可学可用,如今成为践行社会主义核心价值观的鲜明生动的例子。