

# 建设人民满意银行

## ——践行社会主义核心价值观工行枣庄分行在行动



工行枣庄分行党委书记、行长盖伟接受记者采访，介绍千佳示范网点情况

近年来，中国工商银行枣庄分行认真践行社会主义核心价值观，紧紧围绕“建设人民满意银行”的工作目标，按照党的群众路线教育实践活动要求，从提高客户服务水平入手，努力为广大市民提供最先进的技术、最适合的产品、最有效率和价值的服务。分行党委书记、行长盖伟明确提出“离基层有多远，离市场就有多远”，为客户提供服务绝不仅仅是一线员工的职责，而是全体工行人共同的责任，积极构建起“领导为员工服务，二线为一线服务，机关为基层服务，全行为客户服务”的大服务格局。

### 筑巢引凤 擦亮品牌

加快渠道建设步伐。由于历史的原因，工行在部分县域撤出了机构，形成了业务发展的“真空”。随着经营形势的变化，近年来，该行先后恢复了在峰城区、高新区和山亭区的营业机构，又在山东省百强镇——滕州大坞镇、全国重点干杂海货批发市场——杏花村批发市场新建了两个营业网点，设立了一个高贵贵宾室，去年对2个低

效网点进行升级改造，新建离行式自助银行16个，扩展13个附行式自助银行区域面积，新增自助窗口30个。目前，工行枣庄分行在全市共有39个营业网点，有效满足广大市民的金融服务需求。

实施网点亮化工程。为进一步树立良好形象，大力实施营业网点“亮化工程”，建立网点统一信息发布平台，确保全行视频信息的播发更加规范和高效，把工商银行各网点打造成为当地一道靓丽的风景线。同时，为辖内各网点配备了专业保洁、保安人员，设计了专门的填单台，通过对物品摆放、员工仪容仪表、办公场所环境、服务设施管理等细节问题作出统一规范和明确要求，确保营业网点环境干净整洁、秩序井然，营造统一规范的企业形象，为客户提供整洁舒适的服务环境，进而改善客户服务体验。

提升服务供给能力。加大自助设备配备力度，发挥好自助机具、叫号机等设施作用，借助网上银行、手机银行等现代服务手段，不断提高客户业务

办理的便捷度，提升网点服务承载能力，提升客户满意度。目前已投入ATM和存取款一体机181台，网均4.64台；投入自助设备159台，网均4台，有效减轻了柜面压力，网点客户排队平均等候时间稳定在10分钟以内，客户评价满意度99.74%，走在全省系统内前列，在市政风行风评议中获得“满意单位”荣誉称号，树立了良好的社会形象。

### 规范管理 效率第一

加强服务质量管理，着力提升服务效率。在全市率先成立了服务管理办公室，牵头做好支行、网点的客户服务工作。通过开展达标管理、星级网点和样板网点创建工作，提升了服务规范化管理水平。加大各类服务检查以及远程监控和社会监督力度，做好查缺补漏；落实柜面服务“首问负责制”，坚决遏制“推、拖、拒”现象的发生，维护全行服务形象。

开展服务技能培训，培育良好服务礼仪。为化解“排队难”难题，从加强员工业务技能培训，提升服务效率上入手，着力树立工行高效、快捷的服务形象。深入开展岗位大练兵活动，采取随机抽取部分柜员的方式，每季度举办一期业务技能培训，通过点钞、传票翻打和传票录入三项基本技能的培训，提高一线柜员实际操作能力。连续举办了第二届“满意在工行”服务主题辩论赛，进一步统一了思想认识，浓厚以客户为中心的服务氛围。每年投入十几万元聘请专业培训机构，对一线柜面服务人员开展礼仪培训，从形象设计、仪容仪表、交谈礼节、服务语言、见面礼仪、引导手势、接打电话技巧等进行有针对性的讲解和传授，规范了员工服务行为。

注重服务精细管理，增强

服务创新能力。创新服务管理，在全省首创“二维码”服务载体，以新颖独特的方式提高了客户服务水平。开展服务“小窍门”征集活动，发挥一线员工聪明才智，累计征集服务效率提升小窍门60余条，起到了分享经验、共同提高的效果。制定服务突发事件处理和特殊状态服务规范，增强了营业网点服务突发事件应对处置能力，改进了客户在特殊状态下的服务体验。充分发挥各类服务检查、远程监控以及“神秘人”等社会监督的作用，借助于服务评价器，定期分析监测数据，逐网点、逐员工查找服务问题，促使员工主动改进服务，提高服务效率，确保客户满意。

### 以人为本 创造价值

俗话说“一百个您好，不如把一件事情办好；一百个微笑，不如办成一件实事有效”，只有为客户创造价值，才能够实现客户最高层面的满意。为此，该行坚持“以人为本、以客户为中心”，积极为客户提供保值、增值服务，赢得客户信赖。

注重理财师配备，发挥专业优势。为了让广大客户在工商银行得到实实在在的实惠，牢牢掌握金融理财师这一竞争法宝。目前全行拥有金融理财师(AFP)58名、国际金融理财师(CFP)7名，建立了10家贵宾理财中心，拥有了一支专业化的服务团队。为充分发挥金融理财师专业优势，该行明确要求各营业网点均要配备一名专业理财师，通过持证上岗，进一步增强客户服务的专业水平，满足广大客户尤其是中高端客户个性化金融需求，为客户创造出更大的价值，赢得了客户的信赖与支持。

注重客户联谊，提高维护水平。落其实者思其树，饮其流者怀其源。银行的发展进步离

不开广大客户的信赖和支持。工行枣庄分行高度重视与客户的沟通交流，行级领导定期对规模以上企业进行走访联谊，加强日常沟通和联系，帮助支行营销优质法人客户。市分行及辖内支行、网点定期组织开展高端客户答谢会、户外郊游、集体采摘、拓展训练、理财沙龙、交流谈心等丰富多彩的客户联谊活动，打造常态化、深层次、高水准的客户交流平台，增进了与客户的思想和感情沟通，获得了客户的高度评价。

注重社会奉献，大行更有大爱。工行枣庄分行一贯秉持“源于社会、回馈社会、服务社会”的理念，大力倡导“爱心文化”。近年来，持续开展“工行在哪里，爱心在哪里”爱心帮扶活动，组织全行干部员工参加“慈心一日捐”、“博爱枣庄捐款”和见义勇为基金募捐，累计捐款、捐物80余万元；分行团委组织青年员工与山区5名特困学生结成帮扶对子，定期送去助学金和学习用品，帮助他们勇敢面对学习和生活中的难题；向贫困村——台儿庄区马兰镇丁楼村派驻了“第一书记”，并投入10余万元帮助该村解决实际困难，赢得了村民的赞扬。认真开展“普及金融知识万里行”、“和谐金融 诚信服务”保护消费者合法权益宣传活动，组织青年员工走向街头巷尾、厂矿企业，设置宣传点，大力普及金融知识，讲解最新金融产品，展现了工行人良好的精神风貌。

创建人民满意银行没有休止符，服务提升工作永远在路上。2014年中国工商银行枣庄分行将深入践行社会主义核心价值观，着力提升客户服务水平，加大实体经济支持力度，努力为建设“幸福新枣庄”做出应有的贡献。

(颜海龙)



工行枣庄分行组织开展“助残圆梦行动—助盲爱心书包”捐款活动。



工行枣庄分行团委开展“和谐金融 诚信服务”消费者权益保护活动。



工行枣庄分行举办网点排队机策略培训应用班，着力提升客户服务水平。



工行枣庄分行第二届服务主题辩论赛，激发员工做好服务工作的热情。



工行枣庄分行深入第一书记帮扶村台儿庄区丁楼村开展银村联谊活动。

