

中国银行牡丹支行: 20年如一日情系客户 打造出四星级优质服务

本报记者 张建丽

通讯员 贾国盼 张青松

4月18日中国银行业(菏泽)文明规范服务星级网点颁奖仪式举行。全市获得四星级营业网点只有4家,其中就有中国银行牡丹支行。正是“一言一行树中行形象、一心一意为客户服务”这种牢牢树立的理念,让中国银行牡丹支行有了今天的荣誉。它还将文明规范服务理念引领下,以建设“技术领先、管理先进、服务一流、信誉卓著”的现代化商业银行为目标,继续努力争取更上一层楼。

▶ 中国银行牡丹支行员工风采。



心系客户情系客户 是优质服务的根本

走进中国银行牡丹支行,眼前亮堂堂的,随处可见工作人员笑脸相迎,心情也不禁舒畅起来。该行推行微笑服务、站立服务、承诺服务,统一服装、佩戴工号牌,设立监督台、设置意见箱,公开服务承诺,方便客户进行服务监督。实行了首问负责制,即对客户提出的问题,员工必须做出正确的答复或主动引导办理业务,不得以“不知道”、“不清楚”为由搪塞推诿。坚持做到“顾客到、微笑到、敬语到”,做到“来有问声、问有应声、走有送声”。心系客户,情系客户是做好这一切服务的根本。

前段时间,一位老太太特意给中国银行牡丹支行送来了表示感谢的锦旗。那是前两天的傍晚5点半左右,该行工作人员已经结完帐,押运车也已经准备出发。这位老太太急匆匆赶来办卡,看到银行已经下班,她焦急万分地敲门哭起来。原来她的老伴突然去世,遗嘱补

助发放,急需用卡。文明服务是银行业最基本的职责,银行业履行社会责任必须从做好优质服务做起,全心全意服务客户,见此情形,中国银行牡丹支行立刻为老太太开辟了绿色通道,重新开启系统为老人办理了银行卡。虽然办卡只用了短短10多分钟,老太太满意回去后,全体银行工作人员又忙碌了将近1个小时,才重新结帐整理完毕。

此类一心为客户的事例何止一件?一位90多岁的老大爷,因为身体不方便出门,没法亲自来银行激活社会保障卡。老人的儿子前来银行咨询,得知事情来龙去脉后,工作人员便随即带着移动pos机,上门来为老人激活了社会保障卡。真正树立“一言一行树中行形象、一心一意为客户服务”的理念,才使得中国银行菏泽牡丹支行建行20年来多年如一日,站在客户面前的是一张张微笑、亲切的脸庞。

美化硬件环境服务 强化行规行约管理

中国银行菏泽牡丹支行服务工作立足于“五好”、“六心”,即服务态度好、服务质量好、营业环境好、执行规章好、劳动纪律好,介绍业务耐心、听取意见虚心、接待用户热心、服务真心、办理业务细心、解决疑难贴心。

在营业环境方面,立足于为客户提供一个宽敞明亮、整洁、舒适的服务环境,对营业大厅实行全天候保洁。支行营业厅现在面积达800平方米,设有中央空调,整个营业厅分为现金区、非现金区、智能银行服务区、客户咨询服务区、客户等候区、中高端客户服务区、公众教育服务区、自助银行服务区八大功能分区。做到了客户分层、功能分区、服务分流。大厅里还专门设立了孩子的娱乐场所,方便带孩子的家长安心办理业务。轮椅、雨伞等物品也一应俱全,细节之处见用心。

根据客户对业务功能的需求,该行准确判定业务服务区域,实现了小笔业务向自助分流,优质客户向电子银行分流,高端客户向精品服务分流,转



账业务网上走,批量业务后台走,使整个营业大厅井然有序。同时中国银行菏泽牡丹支行建立完善了《柜台文明优质服务规范》等,以制度建设为中心,大力开展服务达标活动,在服务质量、仪表仪容、上门服务等方面,坚持承诺、限时服务制度,用户投诉、咨询第一责任人制度。

另外,不断加强合规文化建设,强调“先做正确的事,再去正确的做事”。在合规文化建设中,牡丹支行主要采取了三项措施:一是对发现的合规

风险及违规问题,落实“三问”制度;二是建立案件通报学习例会制度,举一反三,并将风险点汇编成风险手册,提示加强合规操作;三是加强规章制度建设,梳理和规范业务流程,使各项业务有章可循,杜绝管理“断层”和风险控制“盲区”。加大对制度执行的检查监督,把各种案件隐患消灭在萌芽状态。近3年来该行未发生各类案件和重大责任事故,各项业务呈现齐头并进、健康快速发展,得以更好地服务地方经济和居民生活。



该行荣获中国银行业(菏泽)文明规范服务星级网点。



该行工作人员上门为90多岁老人激活社会保障卡。

以人为本打造家园文化 积极参与社会公益事业

员工是服务的最主要元素,培养员工是进步的基础,熔炼团队是发展的根基。近年来,该行坚持以“培养员工、熔炼团队”为核心的以人为本的管理模式,充分调动员工积极性,提升服务形象,有效助推了业务快速、高效、稳健发展。

为了让新员工打好基础,起好步,在上级行培训的基础上全面、务实、持续地为他们上好入职的第一课,实行“校园人—中行人—岗位人—卓越行员”渐进性培养,帮助新员工“软着陆”,更快融入,更快转变角色。在新形势下,为充分激发青年员工活力,突出青年员工的责任担当,该行通过创新人才选用模式,探索出一

条“练好人才、用好人才、留住人才”的人才管理之路,推动广大青年在菏泽分行的发展中成长成才、建功立业,引导广大青年员工坚定“岗位成才、与行共成长”的工作信念,有效稳定了青年队伍,夯实了发展和服务基础。同时一直将了解中年员工的心理动态,工作状况作为全行工作的重要内容之一,要求相关部门通过各种方式关心他们、照顾他们,不断增强他们的存在感、认同感及归属感。通过“适岗与转岗培训相结合”的方式,逐步建立了中年员工培训的常态化机制,激发他们的工作潜能,有效延长其职业生涯,不让任何一名员工边缘化。在分行启动的“凝聚中行正能量

提升职业续航力”活动中,中国银行牡丹支行共有1名员工入围“我心中的最美中年员工”荣誉称号。

牡丹支行始终把社会责任放在心上,把关爱弱势群体系在心间,积极参与社会公益事业。他们每年都积极组织员工参与社会公益宣传活动,坚持开展主题鲜明的“捐资助学、捐资助困、捐资助难”献爱心和“走进社区,走进企业”反假币宣传等活动。

以理念为支撑、以管理为后盾,以服务为平台、以人才为根本、以文化为导向,中国银行菏泽牡丹支行正朝着“技术领先、管理先进、服务一流、信誉卓著”的现代化商业银行目标,大步迈进!