

一流服务创佳绩，百年中行展风采

中国银行枣庄台儿庄支行打造暖心服务标杆

2021年12月，中国银行业协会公布2021年银行业营业网点文明规范服务千佳示范单位创建工作评选结果，中国银行台儿庄支行获评“千佳示范单位”，这是台儿庄支行继挂牌“五星级银行网点”之后获得的又一项银行业界极具含金量的荣誉。



近年来，在省行党委“1+6”治行理念，“3+2”企业文化建设引领、感召下，在分行党委的坚强领导下，台儿庄支行全体干部员工以“千佳”创建为抓手，以客户为中心，以服务促发展，致力于打造“真情服务 感动客户”服务品牌，持续优化服务体验，成为当地银行业务的服务标杆。

升级扮靓特色网点 深耕温暖服务文化

2022年春节前夕，得知距离城区15公里外泥沟镇田营村的一位老年客户行动不便无法前来激活社保卡后，台儿庄支行立即组织营业部业务骨干上门为老人办理业务。业务办理完毕后，老大爷激动的说：“没想到在家就把业务办妥了，谢谢你们！”

“千佳示范单位”评审验收后，支行一直保持优质高效的服务，把千佳创建的精神保持到日常的服务中。从“五星营业网点”到“千佳示范单位”，升级的是荣誉，不变的是“真诚服务

感动客户”的服务内核，为了让客户感受到中行的细致关怀和周到服务，台儿庄支行倾力打造以“温暖”为主题的厅堂环境氛围，从细处着手改善服务，突出温馨周到，在大厅里提供流动咖啡吧、期刊阅览区域等减少客户等待时的烦躁情绪；“爱心妈妈”小屋的设立方便了女性妈妈客户，保障母婴权利；将常办业务做成明白纸，方便客户随时翻阅，提前了解操作流程。从细节出发，想客户所想，用多元化服务铸造千佳品质。

2020年以来，台儿庄支行先后获得中国银行业协会“五星级银行网点”“千佳示范单位”，中国银行总行“青年文明号”，中国银行山东省分行“二十佳先进网点”“中银卓越先进集体”，中国人民银行“A级金融机构”等荣誉。

打通“最后一公里” 让助农服务点活起来

三月的春光正好，恣意地在田野里撒欢儿，映得油菜花金黄发亮。花海里时不时有几个舒展的身影，边轻嗅繁花的香气，边享受着温暖和煦的阳光。

伴随着乡间田野的那份独有的清香，中行台儿庄张山子镇城西村助农取款服务点在工作人员到来后，开始变得热闹起来。“这么大老远麻烦你们，真不好意思。”早已在助农点静候的村民们，每次都要和工作人员热情地寒暄一番。

据了解，在农民家门口开设“助农取款服务点”，是台儿庄支行敏捷反应，认真落实国家、当地政府、人民银行及上级行工作部署的一项重要举措，是便民、利民、惠民的一项利好措施。



对于台儿庄支行助农经理尹学堂来说，做助农，就要让村民们感到满意。在这个原则指引下，尹学堂他们只要来到助农服务点为村民们服务，绝对会现场配套“支付有礼”快捷支付体验活动、手机银行话费充值立减等等，一边教大伙使用产品，一边让大伙畅享“薅羊毛”的乐趣。“大伙不必客气，我们中国银行就是为大家服务的。”

俯下身子踏歌行，勇立潮头显担当。中国银行送给村民们的高效便捷服务，让村民们感受到贴心的关怀。截至2021年末，结合助农服务点，该行累计为农村居民开立并发放社保卡5.6万张，激活率高达99%，将这张精准服务乡村振兴、助农惠农的新名片在枣庄大地上传递开来。

根植地方发展特色 建立中行品牌效应

发展金融特色品牌效应，为地方经济发展赋能。近年来，台儿庄支行个人按揭贷款业务

在当地已形成了良好的“生态圈”，凭借在经营层面的“守正出新”，不少房产企业和个人客户都养成了“想办房贷，先去中行看看”的行为习惯。为此在台儿庄，“办房贷找中行”品牌效应已经成型。

这一品牌效应的产生，离不开中行枣庄分行台儿庄支行良好的激励机制和“真情服务 感动客户”的文化氛围所形成的巨大发展潜力。

在台儿庄支行的两名个贷客户经理，平均年龄已经达到了52岁，不仅都是营销能手，还都是业务标兵。采访中，记者了解到，现年54岁的丁琪伟经理为整理材料、输机、审批每晚都加班到深夜，根本没有周末的概念，正是他的坚持与付出，近三年个贷投放额始终在枣庄分行名列前茅。现年50岁的刘静经理，2015年生完孩子不到三个月就投入了紧张的工作中，她常常是白天营销，晚上待孩子入睡后再加班整理材料，正是她的一丝不苟和无私奉献，才取得了业务发展与风险管控的双丰收。

“出于其类，拔乎其萃”。正是通过两人这样的工作态度和专业的工作能力，让台儿庄支行在个贷工作上，每次都有耀眼的成绩。据数据显示，2021年全年台儿庄支行累计投放各类个人贷款超4亿元，仅在2022年1月，支行当月累计投放个贷过亿元。

服务企业新发展格局 助力擘画城市大转型

“我们和其他企业不一样，没有旅游资源的产权，一般很难从银行拿到贷款。”枣庄市台儿庄某投资股份有限公司

负责人回忆起历年来向银行申请融资时的境遇，仍然记忆犹新。“非常感谢中行为我们量身推荐的授信方案，让我们有了充足的资金，为公司健康快速发展注入金融活水。”

为贯彻落实发展实体经济、促进乡村振兴的战略部署，该行积极响应国家关于支持中小微企业的政策要求，大力开展税易贷、厂房贷、鲁担惠农贷等产品。截至目前，该行普惠金融贷款余额共计1.58亿元，较年初新增3400万元，计划完成率166%，全市中行系统内排名第一，奏响服务实体经济高质量发展的“最强音”。

而这仅仅是台儿庄支行工作的一个小小缩影。据了解，近年来，台儿庄支行以服务地方经济发展为己任，积极发挥海内外一体化金融服务优势，先后为多家当地支柱企业提供了授信支持，服务实体经济的广度、深度全面增强。

服务提升品牌，品牌创造价值。中国银行枣庄台儿庄支行以超前的服务理念引领服务区域，实现了全行服务质量的快速提升，优质高效服务的“金”字招牌必将成为推动业务发展的新动力，并成为该行“适应新常态，抢抓新机遇，展现新作为”的强基石。

2022年，中国银行枣庄台儿庄支行将继续践行“最美窗口、最优服务、最暖员工”的宗旨，美化营业环境，优化服务流程，深化“星级网点”和“标杆部门”工作要求，真正将服务工作落到实处，实现经济效益和精神文明建设双丰收。

(徐继民 韩文超)



中国银行省、市、支行联动营销某上市公司