

海岱惟青州 服务竞风流

探访全国金融服务“百佳”——农行青州支行营业室

“一水中流,双城对峙,三山联翠,四美竞艳”,这就是古九州之一的青州,北宋诗人苏辙曾这样写过青州,“面山负海古诸侯,信美东方第一州”。跨过岁月的长河,如今在这座历史悠久的城池,有一个声名远播的金融网点——中国农业银行青州市支行营业部。2014年3月15日,从中国银行业协会传来喜讯,2013年度“中国银行业协会文明规范服务百佳示范单位”评选结果揭晓,山东省(含青岛)共有六家银行网点榜上有名,农行青州市支行营业部“金榜”提名。全国“百佳示范单位”无疑是对这家银行最高的褒奖。中国银行业协会自律部主任何玉评价说,农行青州市支行营业部能够在全国20多万个银行营业网点中脱颖而出,成为2013年度获此表彰的全国100家银行网点中唯一的县域支行营业网点,主要原因就是他们用心去做服务,各项工作做得扎实。

□本报记者 周爱宝
城乡金融报记者 朱沙

转型之路： 让服务无处不在

如果你走进这家银行,就会体会到他们的服务始终如一。在回老家潍坊时,记者顺道来到农行青州市支行营业部营业大厅,感受一下这家营业网点的服务。

记者看到,一路进营业室大门,第一感觉是:整洁、有序,便民设施齐全:饮水机、老花镜、雨伞、打气筒、针线包、药品箱、轮椅、宝宝椅等应有尽有。站在迎门厅的大堂副理就迎上前,根据客户需要办理的业务情况,引导到不同的区域。实现了服务客户的无缝衔接。

网点是前台,大量的工作融化在日常工作中,融化在对公对个人客户的服务中。营业部主任康怀玉说:“营业部不大,但是担负着1600余户对公客户和8万余户个人客户的基础服务,责任重大。正是基于责任心和使命感,我们必须下气力认真抓好网点转型。”

从软转型以来,他们在实践中不断创新,发现问题,积极思考,及时采取整改措施,根据自身情况制订相应制度。他们根据人员配备情况,进行岗位定位管理,分为了大堂经理组、客户经理组、高柜柜组、低柜柜组、后台组,延伸柜组六个柜组。营业部配备一名大堂经理和4名大堂副理,大堂经理通过网点现场管理请求调配网点服务资源;大堂副理实行区域定位管理,对大厅进行全覆盖,进行客户价值识别和业务分流,进行岗位间的销售推荐等。

润物细无声,服务在细节。2014年1月底的一天,正在值班的董文超发现一个青年男子在ATM面前情绪烦躁,便急忙走了过去,发现其连续输错密码导致银行卡被锁定了。男青年说:“今天是在家里房款交付的最后一天,银行卡是父亲的,密码可能是记错了。”董文超说:“银行卡解锁需

要本人持身份证办理。”在得知老人病了的消息后,营业部副主任黄晓慰带领董文超、蒋锡兆等人,赶紧开车来到客户家中。躺在床上大爷办完手续,欠起身子感动地说:“我年纪大了,记不住密码,还让你们跑到家里来办业务,真是给你们添麻烦了!”

一个人有难处的时候,最容易记住出手帮助他的人。李先生在农行的一次经历,让他对青州支行营业部刮目相看。2014年4月份,李先生岳父的惠农卡丢了,密码也忘记了。一个下午,李先生用轮椅推着岳父来办业务。高柜组组长陈晓娟了解到老人当时办理惠农卡的时候,用的是户口本,这次来办业务带的是身份证,告诉他:现在业务不能办理,需要回家带户口本才行。看到老人坐轮椅不方便,陈晓娟派车把老人送回家,在老人家中办好了由其女婿代为办理业务的授权委托书,当天下午为老人办理完相关手续。李先生说:“一个二三百块钱的业务,麻烦你们一下午,真是感谢!”第二天,他带着3个朋友来到农行,每人办理了一张农行卡,用最朴实的行为给予青州支行营业部的自己的支持。

急客户所急,想客户所想,成为青州农行服务文化的一部分。王丹丹负责西联汇款业务,她最难忘的是今年3月份的一个经历。一位女客户非常着急的来办业务,说要赶火车去北京。行里马上为她开通了爱心通道,十分钟就取走了存款。等客户走了一段时间,王丹丹发现客户的钱包落下了,里面有身份证和火车票,便急忙打客户的手机,但是电话却打不通。王丹丹立刻赶到火车站,在进站口等着客户。在车站工作人员的帮助下,及时的把身份证和火车票递给了客户。

康怀玉介绍,青州支行营业部在营业室设置了爱心无障碍通道和爱心专柜,有专人负责为特殊人士提供从进门到办完业务离开的一条龙服务。如果客户临时有急事,也可以通过绿色通道急事特办。



图为青州支行营业部工作人员上门为客户服务

滴水成海,集腋成裘。就是这些点滴服务,像星星之火可以燎原一般,累积在了客户的心中,赢得了众多客户的信赖。

管理创新： 用团队文化激发员工活力

农行青州市支行行长李少波说:“提供一流的服务,离不开一流的团队。近几年,支行营业部十分注重团队建设,内强素质、外树形象,打造了一支和谐、奋进的优秀团队。”

农行青州市支行营业部有着一支全行最具年轻活力的团队。团队25个员工平均年龄仅为29岁。年轻的队伍意味着蓬勃的力量,无穷的潜力。

同样在一个团队工作,每个人都有自己的价值。青州支行营业部通过实行了积分制优化了绩效管理,体现了每个岗位的贡献度。老员工蒋锡兆一直做后勤工作,ATM维修、跑人民银行开户等等,现在这些后勤工作每次都有计分。他说:“把后勤工作量化管理,体现了我们老员工的价值,也调动了我们工作的积极性。”

“无规矩不成方圆”,任何一个团队都会有相应的制度做支撑,青州市支行营业部结合营业部自身情况,制订了相应管理办法,让员工的行为成为一种习惯,

使员工的精神面貌焕然一新。

说到团队建设,青州农行营业部的“微信团队”别具一格,通过这个平台让人感受到他们的团队力量。在这里,微信被开发成了凝结团队精神的利器,营业部25人全部加入微信团队。微信为员工提供一个学习与交流的平台,员工可以转载一些营销技能的文章,供大家学习。各柜组组长通过微信每周对本组的工作情况进行总结,并就下周的工作重点做汇报,提高员工执行力。

2012年开始,青州支行营业部实行了转推介制度。柜员张雪琴说:以前在柜台办理业务,都要向客户推介产品,特别是高峰期,因为耽误时间,后面的客户会有意见。现在,我们取消了柜员在柜台的营销职能,通过耳麦与低柜或者客户经理联系,把有潜力的客户直接推介过去。而到考核的时候,凡是推介成功的客户,柜员都有相应的加分。团队精神在这些考核中得到了充分体现。

黄晓蔚说:团队文化需要刚柔相济,除了制度的硬约束,还要有关爱。我们每周评选服务和营销明星,每周例会给予表彰奖励。同时,加强员工沟通,定期同员工谈心,虚心听取员工的意见建议,员工的工作积极性和主动性得到了极大提升。

平凡的岗位做好就很了不起

统大行,在竞争日趋激烈的金融业能够脱颖而出,显示了农行厚重的文化与不断进取的精神。

农业银行是四大国有银行最后一个上市的银行,服务城乡、服务“三农”是国家给农业银行的定位。爱宝这几年经常下到基层农行采风,每每看到农行员工只问耕耘不问收获的付出,心中就产生莫名的感动。中国是一个农业大国,服务好“三农”,就是替国家尽了力,服务实体经济,就是在国家经济转型中尽到了银行的社会责任。爱宝尤其记得农行惠农卡给无数农民带来的方便。农行员工知道,这不是百八十块钱的事,这是代表国家帮助农民,分享经济发展成果。有了高度的认识,才会有发自内心的行动。今年4月份,李先生的岳父发现自己的惠农卡丢了,密码也忘记了。他用轮椅推着岳父来办业务。高柜组组长陈晓娟了解到老人当时办理惠农卡的时候,用的是户口本,这次来办业务带的是身份证,告诉他:现在业务不能办理,需要回家拿户口本才行。看到老人坐轮椅不方便,陈晓娟派车把老人送回家,

在老人家中办好了由其女婿代为办理业务的授权委托书,当天下午为老人办理完相关手续。

这个事让爱宝特别感动,爱宝经常听到抱怨,丢个银行卡、密码挂失、去世老人银行卡存取等等,银行需要很多手续才行。作为多年跑银行口的记者,爱宝明白银行的风险控制要求必须按规章制度来,不然牵扯到钱的问题,很容易被告上法庭。上门服务,急客户所急,就看出银行的增值服务水平来了。银行与客户的关系不是买卖关系,也不仅是衣食父母的关系,而应该是怀一颗感恩的心,用心用力去做,那么,规章再多,客户也理解。如果你一看小客户一个,用规章把他打发走,甚至遛客户的腿,客户能满意吗?这么多年爱宝见过很多这样的投诉。反过来,作为记者应该一手托两家,银行也不容易,尤其基层的银行员工更不容易。社会发展日新月异,客户需求日前提高,要与各色人等打交道,每个人都有心情不好的时候,每天上班时要求面带微笑,发自内心的微笑最动人,否则就是虚情假意。那么问题来了,客户

不会考虑银行员工的感受,谁应该考虑?那就是团队领导,大到行长,小到部门主任,要意识到:管理就是服务,后台为前台服务,前台为客户,全员为客户服务。

银行业取得成绩的背后是团队的力量。农行青州市支行行长李少波谈到团队的力量时说:“提供一流的服务,离不开一流的团队。近几年,支行营业部十分注重团队建设,内强素质、外树形象,打造了一支和谐、奋进的优秀团队。”这一次让爱宝眼前一亮的是,青州农行营业部的“微信团队”别具一格,微信被开发成了凝结团队精神的利器,微信为员工提供一个学习与交流的平台。

坚守传统价值,不断创新进取。不管世事如何,干实事的人从长远不会吃亏。爱宝向勤劳奋斗在一线的银行员工致敬!在和平年代,没有那么多轰轰烈烈的事情让我们去献身,把平凡的岗位做好,就是一件了不起的事情。



□周爱宝

海岱形胜,齐鲁都会,青州自古繁华。

青州是一个有文化有历史有厚度的县级城市,让爱宝这个诸城人也折服。以前去过几次,主要是旅游和参观历史古迹,这一次是为了一个刚刚崛起的金融新典型——“全国百佳”青州农行营业部,这是一个古老悠久的城市转型现代金融服务过程中出现的一个杰出代表。得天独厚的地理位置和厚重的人文,让青州成为金融业发展的沃土。今年青州市又荣获“山东省金融生态环境建设模范奖”荣誉称号,这离不开当地政府的努力,和谐的银企关系,良好的司法环境。银行业作为青州现代金融服务业重要的一环,欣欣向荣,离不开每个金融单位的努力,青州农行是个当地的传

业务创新：

优化客户金融体验

从创新信贷产品到提供现代化金融服务,农行青州支行营业部不断优化客户的金融体验。

王同德是青州市北联淀粉有限公司的副总经理,他们公司和农行的业务是合作十多年一点点积累起来的。王同德说:“这些年,农行不仅仅在资金方面给我们支持,还帮我们上了企业网银和转账电话,公司财务人员不用出门就把业务办好了。”

北联淀粉主要原料为玉米,收购范围除了山东本省以外,辐射到河南、河北、内蒙古等地。过去,到了玉米收购旺季,公司每天对外支付现金100多万元。公司财务人员累不说,老百姓携带现金不方便也不安全。2012年9月份,农行为企业开通了转账电话和网银。现在农民交粮食以后,企业出纳员不用跑银行取现金了,而是通过网银和转账电话给农民转账。

潍坊市益都中心医院是辐射青州市周边几个县区的老牌名院,该院财务处处长冯涛说:“我们跟农行的业务合作已经有七八年时间了,这几年又有新的突破。选择和农行合作,在于农行的不断创新,勇于领先。”2012年底,农行主动提出和院方一起开发银医通项目,双方一起到安徽省立医院等地进行了考察。经过一年多的研发,系统不断完善,今年2月份银医通正式上线启用。目前,使用银医通的患者已经占到了接近一半。患者缴费方便快捷,医院也减少了收现金的压力。

青州作为全国知名的花卉基地,他们通过创新“一权一棚”抵押贷款和商住房抵押贷款等,解决了花卉企业发展中遇到的资金问题。青州市千卉合作社社长单连娟说,原来的想法是“有多少钱干多少事情”,所以对投资很谨慎,一直没有银行贷款。后来,她把经营生涯中的第一笔贷款选择在了农行。从2009年从农行贷了一笔200万元的商住房质押贷款,到去年的260万元的花卉大棚抵押贷款,千卉合作社借力发力,发展越来越快。目前,整个合作社发展到150个社员,花卉种植面积达到400亩,年交易额1000万元。

28岁的黄庆彬自称“花三代”,他是青州市花都花卉公司的总经理。从他爷爷辈上就经营花卉,到他这里想的是不仅要守住家业,还要不断创业。创业当然离不开银行支持,去年11月份他从农行贷款100万元。黄庆彬说:“两个月前,我用上了农行的手机银行,做生意天天在外面跑,有了这个手机银行,随时随地都可以为客户转账,真是方便快捷。”

不断创新金融产品,及时提供现代金融服务,青州支行营业部给客户带来了不同的感受和体验,吸引了更多的客户来到农行,爱上农行。

海岱惟青州,古今竞风流。农行青州市支行已经成为了山东金融服务的标杆单位,该部曾获得全国“工人先锋号”、全国“青年文明号”、国家级“巾帼文明示范岗”、国家级“女职工文明示范岗”、中国银行业“文明规范服务示范单位”、中国银行业文明规范服务千佳示范单位等殊荣。

但是他们并不自满。李少波行长说:我行营业部近几年通过持续开展文明规范服务“千佳”和“百佳”创建活动,实现了以创建服务品牌带动加速发展。今年获得全国级工人先锋号,让我们跃上了一个更高的发展平台!但服务的道路没有止境,服务水平的提升永无止境,作为基层行,一定把握住客户的不断变化的金融需求,不断提升自己的服务能力,才能更好地满足他们在农行每一次的客户体验。