

榜样的力量

首届寻找菏泽银行业最佳服务支行系列展示 >>>
主办:菏泽市金融消费者权益保护协会 齐鲁晚报

中国邮政储蓄银行曹县支行:

追求卓越,一流服务创建双赢

本报记者 张建丽

紧紧围绕“一流的服务,展现一流的企业形象,创一流的业绩”。中国邮政储蓄银行曹县支行分别于2013年、2014年连续两年获得市级文明单位的称号,并创下了辉煌业绩。截至2014年10月底,收入总额3573.79万元,利润2118.98万元。

服务效果与社会效益双丰收

邮储银行曹县支行位于曹县繁华地段,一进门就倍感温馨。工作人员笑脸相迎,大厅的绿化树,小盆景随处可见。据介绍,支行2008年4月17日成立,下设4个自营网点,自营网点中有邵庄和庄寨2个农村网点。现有员工83名,其中党员占总人数的40%,大专以上文化程度达100%。曹县支行于2013、2014年连续两年获得市级文明单位的称号。

据介绍,曹县支行紧紧围绕“一流的服务,展现一流的企业形象,创一流的业绩”,把创建文明服务规范工作不断引向深入,同时也取得了服务效果与社会效益的双丰收,实现了“存、贷两旺”双增长的局面。截至2014年10底,曹县支行各项存款达到了117644.86万元,贷款余额26642.02万元。确保信贷资产高质量运行,对不良贷款抓紧催收,截至目前,资产保全人员共催收回88万元不良贷款。截至去年10月底收入总额3573.79万元,利润2118.98万元。

窗口服务是形象,是品牌,

是效益,是展示邮储银行曹县支行风貌和服务水平最好的舞台。营业部主任尹莹告诉记者,曹县支行从分发挥“窗口”优势,细化服务促提高,丰富文明服务内涵,做到“五个统一”:统一标准装修,统一户外标识,统一员工着装,统一服务设施,统一员工牌号,在服务上形成了自己的品牌和特色。“在服务规范上,严格按照上级行制定的‘服务标准’进行要求和管理,在服务态度上,做到主动热情,礼貌周到;在服务语言上,做到文明用语。在服务仪表上,做到端庄得体,整洁大方;在服务质量上,讲究快捷准确,安全高效。”尹莹说,支行还专门邀请礼仪培训师对员工进行站姿、坐姿、行礼等基本商务礼仪培训,要求员工掌握基本的服务细节。

同时注重开展围绕新业务、新知识及业务发展新要求开展岗位练兵活动,提高员工服务技能和水平。每逢节假日,客户增多,曹县支行还会增加临时窗口,方便客户办理业务,并对领取大额现金的存取款客户做好护送工作。



多举措重视客户需要和意见

近年来,随着农村经济的快速发展,农村客户迫切需要现代化的金融服务,需要更先进的支付结算工具。曹县行结合自身优势和市场定位,按照当地人民银行的工作要求和部署,以引导和培育农村地区支付服务结构优化为中心,携手扩大适合“三农”经济的现金、非现金支付工具广泛应用和支付系统在农村的覆盖面,推动农村支付服务组织实现多元化发展。以乡镇、村、“三农”经济行业为主战场,大力推进全辖建设工作向乡镇及以下农村地区延伸,努力消除农村地区金

融服务空白区域。

面对竞争越来越激烈的金融市场,传统的窗口服务早已远远不能满足客户的需求,更适合客户需要的服务手段成为了最有力的竞争法宝。为了方便群众借贷,不让群众跑怨路,曹县支行规定了信贷员限时办贷制度,依据贷款额度,以及用途,限定办贷时间。其中,小额贷款从受理农户申请到信贷员调查直至发放,最长不得超过5天,如果不符合支行贷款条件的客户,及时给客户反馈,并且告明原因,不许推诿客户,并在信贷调查中严守八不准的规

则。

据悉,该支行非常重视客户的看法。为听取客户的意见,满足客户的需求,曹县支行领导带领相关客户经理到客户家走访,征求客户对服务方面的意见,并针对客户的合理建议会给予采纳,并实施,真正做到想客户所想。同时注重“查、防、改”相结合,发现问题及时整改。为在整改中提升自身服务的水平,该支行大厅里,举报箱和意见箱均设在显眼位置,上面写有总行电话、省分行和市分行的电话等,接受社会监督,力争把服务做到更好。

鄄城县农村信用合作联社广场分社:

细心、耐心、热心,打造金牌服务

本报记者 赵念东

“他们的服务真贴心,感觉到这里就像回家一样。”提起对鄄城县农村信用合作联社广场分社的印象,客户许先生交口称赞。

2014年3月份,鄄城县农村信用合作联社广场分社迁址于鄄城县鄄五路中段。鄄城县联社广场分社坚持“以客户为中心”的核心理念,做到“细心、耐心、热心、”服务,受到了广大客户的亲睐。



延伸扩展,为客户提供上门服务

记者走进鄄城县联社广场分社的第一感觉便是舒服。无论是该网点齐全的服务设施,还是工作人员朝气蓬勃的面貌,之前“漫长的等待和冰冷的玻璃窗”印象一扫而光。

2014年3月份迁于现址的鄄城县联社广场分社位于繁华的十字路口及鄄城县人民广场附近,北邻鄄城县人民医院,四周被居民小区围绕,人口密集。为方便客户,鄄城县农村信用合作联社广场分社在一楼设置现金区、非现金区、自助银行区、客户休息区,并设有贵宾室,理财业务洽谈室。

广场分社为了更好地维护消费者权益,制定了详细系

统的柜面文明服务规范;投诉处理流程;客户满意度调查制度;服务质量检查机制等。对于一些特殊客户群体,为增强员工对待消费者服务的意识,广场分社对员工进行了专门的手语训练培训,确保与听力障碍客户的交流畅通,甚至将服务延伸至客户家中,进行上门服务。

该网点头台柜员皆具备较高的业务技能,专业知识合格,且具有多年的从业经验,参加过多次规范化服务相关培训,持证上岗,熟知辖区内业务服务流程。一流的服务团队,齐全的服务设施使该网点受到了广大客户的青睐。



以客户为中心,提供“细心、耐心、热心”服务

记者在采访中了解到,鄄城县联社广场分社将提升服务质量和客户满意度作为本职工作的出发点,建立了“以客户为中心”的核心理念,做到“细心、耐心、热心”服务,进一步完善了服务机制,提高了规范化服务水平。

广场分社一直努力于提升员工综合素质,优化服务质量,外树信合企业形象。该社坚持以人为本的方针,强抓员工的自身教育,不断组织员工加强政治、时事和党在新时期的基本路线的理论学习,提高员工的思想觉悟,培养员工爱社爱岗的高尚情操,增强责

任感和事业心;并勤于加强业务培训和法规、制度学习,以适应金融企业新时期不断更新的业务品种需求,真正做到与时俱进。

此外,该社十分注重优化服务质量,从着装,言行,办公环境,服务态度和业务速度等诸多方面提升服务水平,要求员工在服务规范上必须做到“五个到位”:学习记忆到位,动作语言到位,言行态度规范到位,全员服务到位,常年坚持到位。服务水平的提高直接给广场分社带来了各项业务的增加,同时也对外界树立了信合良好的企业形象。

广场分社始终坚守着自己的服务承诺:“一言一行树信合形象,一心一意为客户服务”,坚持“网点转型,服务先行”的原则,通过基础服务提升推进,主动服务营销跟进,最终确立完善的服务营销体系,使广场分社服务工作进一步流程化、制度化、标准化,建立良好的客户感知,激发广场分社经营活力,确保业务经营和服务管理协调发展。凭借一流服务团队,一流服务文化,一流服务品牌,广场分社先后参选了星级网点评选,青年文明号评选,获得了社会各界的一致好评。