

重消保、抓细节、强服务、建文化

“水悦交行”全力以赴 共创“百佳”之路

2017年12月末,中国银行业协会通报表彰了2017年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位,交通银行聊城分行营业部榜上有名,成为山东地区银行业荣获百佳的五家网点之一。这是交通银行聊城分行党委高度重视的体现,是全体员工齐心协力、努力拼搏、不断追求卓越的结果。自成立以来,交通银行聊城分行营业部一如既往地以客户为中心,以“水悦交行,尽善尽美”的服务文化为指引,以海纳百川的姿态、与时俱进的思想、笃实务实的态度奉行“一个交行,一个客户”的经营理念,为客户提供多层次、全方位、差别化的金融服务。



整理衣领,以最好的精神面貌迎接顾客。

规范服务“百佳”示范 银行业“百佳”网点展示 ——系列报道—— 齐鲁晚报 山东省银行业协会

本报记者 赵婉莹

精雕细琢打磨细节 全国“百佳”,佳在细节

银行业竞争日益激烈,在产品日趋同质化的现状中,如何在千万家银行中脱颖而出?服务,成了各银行经营过程中的重中之重。尽管都举旗高呼“服务至上”,但真正将服务落实到每一个细节,却十分不

易。交通银行聊城分行营业部,这个看似与千万家银行并无不同的网点,将细致服务做到了每一位客户的心中。

细节之一,环境设备升级。尽管每天的叫号数能达到两三百个,但是营业部大厅并不显嘈杂,也并没有出现等十几、几十个号的现象。这都要归功于营业部先进、合理的设备配置。进门在智能叫号机上刷一下身份证,就能自由选择想要办理的业务,机器还能够识别客户在本行所持有的产品以及风险测评等级,简便了大堂经理的服务流程。智能导览系统上可以清晰的显示出办理各项服务所在的区域及周边网点的分布;除此之外,还配备了智能柜员机,办理银行卡业务再也不用去柜台排

队;为了方便客户手机银行以及网上银行业务的操作,配备了多台电脑、手机供客户使用,苹果系统、安卓系统自由选择。这些智能设备的使用大大分流了等待的客户流,提升效率的同时也减少了柜员的压力。

细节之二,暖心服务无处不在。来银行除了办理业务还能干什么?来到交行聊城分行营业部你就会知道,这里简直成了每一位客户温暖贴心的家。带了宠物无处安放?营业部在门外设置了宠物寄养笼,您可以安心办理业务不必担心爱宠走失。为了给老人们带来更加舒适的服务体验,银行更是提出了“一个微笑,一杯水”服务,为每一位进店的老人送上一杯水、一个暖心的微笑,配备“银发无忧”敬老爱心专座,考虑到老年人的身体状况特意把座椅调高十公分。轮椅、儿童座椅、老花镜、便民药箱、雨伞、手机充电站、擦鞋机、消毒洗手液、装钞袋、眼镜清洗仪、电池回收箱、电子血压计、茶水饮料等等,满足不同客户的不同需求。

细节之三,消保维权,一直在行动。随着银行业经营环境的不断变化和消费者维权意识的逐步增强,消费者权益保护成为商业银行坚持以人为本、实现可持续发展的必然选择。交通银行聊城分行营业部一直把消费者权益保护放在工作中的重要位置。结合百佳创建契机,将消保、维权与聊城非物质文化遗产的木板年画相融合,运用木板年画自身鲜明的民族风格,独特的表现形式和精湛的制作工艺,结合交通银行聊城分行发展理念,塑造了一种全新的消保宣传形式;形象化的消保宣传大使——娇娇,根据现行诈骗手段录制防诈骗宣传视频,向广大消费者普及金融消费权益知识。

大胆创新苛求文化 “水悦交行,尽善尽美”

交通银行聊城分行坐落在美丽的江北水城,运河古都。自古以来,聊城市都与“水”密不可分,营业部自成立

以来始终坚持“以客户为中心、以服务求效益、以管理创佳绩”的理念,在文明规范服务道路上积极探索、大胆创新,逐步形成了“水悦交行,尽善尽美”的服务文化理念,旨在以水的品质和精神涵化人心、沁润服务,以“做金融服务业最好的银行”为目标,力求做到尽善尽美。形成了独具特色的“水悦文化”即悦客户、悦员工和悦社会。

“悦客户”是根本。来到网点,客户体验到的不仅是甜美的微笑、暖人的话语、节日的慰问、贴心的关爱,还有便民百宝箱、手机加油站等一应俱全的便民设施;有智能柜员机、反假工作站等快捷高效的智能设备;有专属生日礼、书画大比拼等多种创新增值服务。“网点就是您的家,我们就是您的亲人。”这是交通银行聊城分行营业部对广大客户的心声,也是服务客户之心的真诚诠释。记者在营业部大厅参观时注意到,一位看上去年事已高的老人坐在椅子上,网点的大堂经理坐在一旁拿着报纸一字一句地读给这位老人听,遇到听不懂的地方,大堂经理还耐心地进行解释。后来,据工作人员介绍到,这位老人经常来网点“听”报纸,因为本身不识字,儿女又都不在身边,“我们只想尽自己最大的努力,为这位空巢老人,为每一位交行客户做些什么,让他们感受到我们的温暖。”

“悦员工”,聊城分行始终相信:只有悦员工,才能真正悦客户的原则,为每一位员工搭建起梦想腾飞的舞台,通过组织才艺展示活动、兴趣爱好培训、体育竞技比赛、户外拓展训练,培养了插花兴趣班、网络精英群、业余歌唱家、球类爱好者等多个兴趣组,增进了员工之间的交流,增强了团队的凝聚力,丰富了员工的业余生活,同时让员工得到了全面发展。同时注重每一员工的发展,注重人才队伍培养,明确员工奖励与晋升通道,让每一位员工真切感受到来自公司的重视与关爱。

“悦社会”,通过点滴行动履行社会责任,回馈社会。组织春雨助学、慈心一日捐等爱心募捐活动,帮助贫困儿童

完成学业;去社会福利院看望孤寡老人和残疾儿童,为他们带去生活的正能量;定期义务劳动,为赖以生存的家园贡献一份力量;开展各类消保知识宣传活动,走街串巷普及金融知识,旨在为百姓的资金安全保驾护航。交通银行聊城分行深感肩上责任重大,愿意通过自己的绵薄之力为这个社会带来一些温暖,传播一些正能量。

持之以恒不断超越 “百佳”是起点不是终点

2017年,秉承着对文明规范服务的至臻追求,交通银行聊城分行营业部踏上了争创中国银行业“全国百佳示范单位”的征程。这个过程十分艰辛,努力不只在一朝一夕,更是上下每一位员工、每分每秒对于工作职责的坚守。“百佳”的验收标准极为严格,经过两轮的检查与暗访,在2017年12月26日,交通银行聊城分行营业部成功获评“百佳示范单位”。

“百佳绝对不是我们的终点也不是最终目的,而是新的起点、新的挑战,我们要把细致的服务、消费者权益保护落实到日常的工作当中,与业务有机结合,进一步增强客户体验。”交通银行聊城分行董事长说道。

荣誉的获得不是偶然,交通银行聊城分行营业部自成立以来始终在践行着自己的责任,坚持“以客户为中心、以服务求效益、以管理创佳绩”的理念,争做银行业文明规范服务先进典型。分别荣获2014年中国银行业“五星级营业网点”、2014年文明规范服务“千佳示范单位”、“2016年文明规范服务千佳示范单位”、“2017年文明规范服务百佳示范单位”等重要荣誉。

2018年是我国改革开放40周年,交通银行也将迎来110周年华诞。新的一年、新起点,交通银行聊城分行将继续立足“大服务”理念,把为实体经济服务作为工作出发点和落脚点,全面提升服务效率和水平,更好满足人民群众和实体经济多样化的金融需求。



交通银行聊城分行营业部大厅整体环境。



交通银行聊城分行营业部大堂经理为客户服务场景。