

农行济南高新区支行营业部:

展儒风和韵,筑“百佳”服务品牌

中国农业银行济南高新技术产业开发区支行营业部最近获评“中国银行业文明规范服务百佳示范单位”。该行秉承总行“客户至上,始终如一”的服务理念,按照省行党委提出的“对内让员工满意、对外让客户满意”的要求,围绕“绿色银行”建设,融合了山东儒家文化的深厚底蕴,打造出“儒风和韵”服务品牌。

文/片 本报记者 张頔

智能互动新体验

科技支撑打造智慧银行

为适应银行业的变化和客户对金融服务的新要求,支行营业部是省内首家参照新概念银行理念,完成营业网点智能化改造升级的网点,实现了智能、互动的客户体验度提升——彩虹叫号屏将叫号变得可视化,智能点播机方便了客户对产品的了解掌握,手机同屏、九联屏等智能设备的使用极大的方便了客户畅享智慧金融。

营业厅实现快捷高效的客户服务流,一层个人业务、二层对公业务及贵宾业务,穿插咨询引导区、客户等候区、现金服务区、非现金服务区、智能服务区、自助服务区、贵宾服务区、公众教育区、便民服务区等,分区明确,协同配合,全方位满足了客户需求。温馨整洁、色彩柔和的厅堂环境,使“儒风和韵”的优美意境贯穿整个网点布局,大大提升了客户体验。

一走进营业厅,大堂里的几台设备首先吸引了记者的注意,只要点几下屏幕输入信息,通过视频审核,签名就可以完成业务,不必填写单子,速度非常快。据大堂经理介绍,这是农行“超级柜台”,目前可以办理绝大部分的对公、

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

个人业务,免填单、效率高,原来需要十几分钟完成的业务,在这里一两分钟就可以完成。为提高网点的智能化水平,支行营业部配备了3台立式超级柜台,2台桌面式超级柜台,能够分流95%的业务。

正在“超级柜台”前办理业务的李先生说:“我们年轻人哪有时间排队,幸好有这个机器,业务办理效率很高,不愧是高新区的节奏!”记者在大堂细细看了一圈,这“科技元素”可真不少,大堂经理手里的PAD,能让他们无论身处大堂何处都能了解排队情况、客户业务办理情况,还能随时拿出来为客户演示产品;网银体验区里,客户可以体验通过网上银行和掌上银行处理业务;在营业厅立柱的显示屏上,大堂经理可以通过“手机同屏”为客户展示掌上银行的使用,宣传防诈骗知识。所有设备的布放均按照客户进门后的动线合理安排,提高了服务智能化水平。



在争创“百佳”过程中,支行营业部贯穿了“儒风和韵”文化品牌建设工作

需求多样皆满足

服务百姓打造贴心银行

为满足特殊人群的服务需求,支行营业部专门开辟了残障通道;等候区设置了专门的爱心座椅,为残疾人或身体不适的客户提供方便;准备了爱心助盲卡,方便盲人客户办理业务;利用晨会的时间,全体员工学习手语,为聋哑人朋友提供服务;在便民服务区备有血压仪、消毒盖毯等应急的物品,以备不时之需;所有员工均能进行不同程度的外语交流,可以对外国友人提供外语服务。

农行山东分行一直践行社会责任,承担着全省养老金发放的责任。为了让每个月月底来取养老金的老人们少排队,支行营业部上线了全市第一台存折自助取款机,方便快捷,赢得了客

户的交口称赞。

客户的需求可以说千差万别,面对客户的多样需求,支行员工总是最大限度地满足客户,做到“客户哪里需要,我们就在哪里”。对于需要上门服务的客户,支行员工总是在第一时间出现在客户需要的现场。数年如一日,支行员工上门为山东财经大学新生上门发卡、上门收款,为山东大学教职员工上门办理住房分期业务,陪同客户健康查体等等。

根据客户的需求,支行营业部的服务方式各有不同,但服务客户的宗旨始终如一,并将对客户的服务延伸到了生活中去。他们精心设计,搭建平台,每月为客户举办一次活动,通过活

动,把关爱送到客户身边。如,春节送福,把祝福和祥和送到客户家中;春季采摘,陪伴客户到大自然中放松身心;考前咨询,帮助考生和家长缓解考前的紧张与焦虑;亲子沙龙,让客户和家庭体会到农行服务的贴心;消防讲座,把安全送给客户等等。

在服务好个人客户的同时,支行营业部还坚持以“支持地方经济发展”为己任,积极和驻济医院高校建立良好合作管理,助推医教事业发展,与多所驻济高校签订合作协议,建立实习基地。在为大型国企、民企提供好金融服务的同时,网点还坚持服务济南小微企业,扶持个人创业。

爱无疆责任在行

奉献社会打造责任银行

农业银行是一家大型国有银行,服务社会是企业理念里很重要的内容,支行营业部始终把社会责任记在心里,扛在肩上。营业大厅专门设置了环卫工人饮水点,把冬日的温暖和夏日的清凉送到环卫工人的心中。这里的饮水点、卫生间也随时对环卫工人、值班交警、协警开放。网点员工利用休息时间,积极协助交警维持交通秩序,倡导文明出行的良好风尚。支行营业部响应国家精准扶贫号召,所有党员为聊城莘县两个贫困村捐助扶贫基金2万元,并为两个贫困村的孩子们送上了学习用品。

有一年在服务山财大的收费现场,营业部员工发现了一位维族新生帕兹丽耶,这位成绩优异的小姑娘,由于父母双亡,孤身一人,求学的渴望和生活的艰辛,让她在缴费现场陷入了两难境地。得知这个情况后,支行领导当即决定,从自己的工资里面拿出一部分钱,资助她四年的生活费用。这个品学兼优的姑娘今年即将毕业,这段经历也成为维汉友好的见证。

支行坚持对外关爱客户,对内关爱员工的原则,在支行实现发展的同时,坚持让员工有更多的获得感和幸福感,用爱绘制大写的“家和万事兴”。为了解决支行年轻员工生活的后顾之忧,支行率先在济南金融同业中

建成了高标准的青年公寓,设有能够“拎包入住”的双人标间,增设男女浴室、厨房、餐厅,购置太阳能热水器、洗衣机、冰箱、消毒柜等设施。同时,为丰富员工的业余生活,新建了健身房、技能提升室、阅览室等活动室,完善公寓管理制度,使公寓管理制度化、规范化。青年员工充分利用这一活动阵地,组织技能练习、读书活动等,每逢节日,支行都拿出专项资金供青年员工聚餐共度佳节,青年公寓已经成为青年员工安心、舒适的“幸福家园”。物质条件具备的同时,该行积极探索对员工精神层次的关爱,关注员工心理需求,率先实施了员工关爱计划(EAP),获得了社会各界的认可。

支行营业部在争创“百佳”过程中,贯穿了“儒风和韵”文化品牌建设工作——“儒”是儒雅风流(用爱塑造温馨环境、用爱服务客户群体、用爱践行社会责任)、“风”是员工风采(员工培养、网点提升)、“和”是家和万事兴(员工关爱、幸福家园)、“韵”是深厚底蕴(系统内领导关怀、系统外社会认可)。该行始终坚持员工关爱与社会责任相融合,筑造“爱无疆·责任在行”的服务品牌,用“爱”书写山东银行业的儒雅风流,演绎员工夺目风采,绘制“家和万事兴”的大行文化。



践行社会责任,该行员工向贫困村捐助扶贫款项(受访者提供)



展儒风和韵,创文化品牌