

# 用心打造“新”服务,创建精神铸“百佳”

## 中国银行烟台分行营业部获评文明规范服务“百佳示范单位”

日前,中国银行烟台分行传来喜报,该行营业部从全国20多家银行营业网点的激烈竞争中脱颖而出,成功获评中国银行业文明规范服务“百佳示范单位”荣誉称号,成为烟台当地首家获此殊荣的金融机构,也是今年山东省中行系统内唯一荣获“百佳”的营业网点,实现了多项历史性的突破。

多年来,中行烟台分行营业部始终秉持“客户至上,始终如一”的服务理念,以追求卓越为目标,全面提升服务水平,努力争做烟台市场上客户首选银行。这个集体,连续两年荣获中国银行业协会授予的“千佳示范网点”,连续17年被评为“省级文明单位”,并先后获得总行“巾帼建功标兵”、“山东省服务名牌”、“山东省财贸金融系统工人先锋号”、山东省分行“十佳营业部”等荣誉称号。

本报记者 姜宁

### 网点建设脱胎换骨,服务质量有口皆碑

**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

“在目前银行业产品日趋同质化的形势下,如何打好服务质量牌就显得尤为重要了。”中国银行烟台分行营业部负责人王奉卫告诉记者,作为一家承载着外汇兑换、离退休人员工资发放等众多业务的国有银行,中国银行烟台分行只有不断的提高自身的服务质量,加大网点服务设施的更新换代力度,才能在银行业的大变革时代中保持不败。

王奉卫一边和记者交谈着,一边躬下身子捡起了营业部门口的一个烟头。“每天早中晚三遍打扫,这还不算,门口、大厅等重点地段不定时的检查,另外我们的员工看到有杂物后也会自觉的捡

起来。”

作为中国银行在山东省内唯一一家荣获百佳殊荣的网点,烟台分行营业部的服务质量和网点建设水平同样处于较高水平。

在分行营业部的门口,银行专门给客户准备了宠物寄存点,满足了客户需求的同时,也保证了银行网点的卫生清洁。进入大厅之后,大堂经理会亲切的走过来,嘘寒问暖的同时还会询问客户的需求,替老年人叫号排队。“因为我们网点的老年客户很多,所以营业部专门准备了特需座位和窗口,夏天还准备了绿豆汤。”大堂经理说。

除了软件服务之外,中国银行烟台分行营业部的硬件设施也已经过了全面的更新换代,自动发卡机、填单机、智能柜台等智能设施一应俱全。“这大大缩短了办业务的等候时间,现在就算是最高峰时段,客户的最长排

队等待时间也不会超过20分钟。”王奉卫说。

据了解,之前中国银行烟台分行营业部的硬件水平在当地同业中是相对较差的,本部大楼从1994年建成投入使用,已有23年没有进行装修改造;同时,他们还承担着烟台市70多万名离退休职工发放养老金和医保金的重任,每逢发工资营业厅经常动态积压约150名客户,为其提升客户体验带来了巨大的压力。

去年6月20日,烟台分行召开了百佳创建启动大会,进一步强调百佳创建的重要意义,分析当前面临的竞争形势,使参与百佳创建的全体干部员工统一了思想认识,牢固树立了“百佳创建,势在必得”的信心和决心。营业部的员工纷纷表示:别人越是不相信,我们越是要证明给他看,幸福都是奋斗出来的,百佳也是一步一步创建出来的。

### 奉献协作,全行拼搏赢得百佳殊荣

为了把创建工作领导好、组织好,烟台分行王骏行长挂帅“百佳”创建领导小组,成立了“百佳”创建总体项目组和5个专业小组,综合协调各单位、各团队,保证了创建工作的高效运转,并且多次到营业部现场询问工作进程,指导工作开展。创建过程中,面对硬件基础差、人员短缺、时间紧迫等不利因素,烟台分行多次召开党委会、行办会,在人力、物力等各方面给予了充分保障。

“这次百佳网点的评选,评分项目很多,对此我们下了很大功夫研究细节,从点滴入手。”王奉卫说,从参选之前,创建项目组就反复深入研究银行业协会最新版本

的考评标准,针对200多项评比指标逐一进行分解,落实责任单位和责任人。“坚持务实创新、自我提高标准,对创建工作倒排工期、逐条落实,一天一碰头、三天一小结、五天一巡检,每周一演练,不放过任何一个死角,在细节上精益求精。”王奉卫说。

创建期间,中国银行烟台分行聘请了专职指导老师对营业部员工进行了系统化的服务规范强化训练,对照服务标杆示范网点的要求深入查找存在的不足,并逐一进行了全面整改提升。每天员工结束长达9个小时的营业后,还要再集中培训2个多小时,对柜员七步曲、手语及英语等特色服务内容反复学

习、训练,时刻以百佳的最高标准来严格要求。

服务组的朱晓燕虽然在生活中是引领员和柜员们的知心大姐,对每个人都无微不至的关心,但是在服务标准的要求上非常的严厉,眼睛里容不得任何一点瑕疵。哪怕一个简单的站姿都要反复练习几十遍,直到完成符合标准为止。长达两个月的时间里,全体员工取消休假,每天都是高强度的工作和培训,晚上培训累得坐在地上直不起腰。但是每个人都咬牙坚持着,清晨开门营业时用最灿烂的微笑迎接客户,傍晚营业终了时用温馨的语言送别客户,在一天又一天的工作中高标准的服务已形成了习惯。



企业文化铸就服务品牌

### 舍“小家”顾“大家”,员工奉献精神感人奋进

在百佳创建工作群内,经常在半夜还出现“我已经完成指令书任务”的工作进度报告。该行员工从不讲客观理由,指令书要求什么时间完成,无论困难有多大,相关的责任单位和责任人都会按时在群内进行反馈。初检前两天,营业部南大门需要安装LED,渠道与运营管理部于春艳接到指令后立即响应,沟通省行申请固定资产指标,联系外地的供应商安排发货,凌晨十二点半,还在与供应商一起安装调试LED显示屏,只为按时完成,不拖项目的后腿。

高柜柜员苏艳辉刚做完甲状腺手术,没有在家休息一天,就返回工作岗位;柜员朱海玲得了重感冒高烧不退,为了不耽误工作,每天六点半去医院打完点滴后,立即赶回单位参加晨会;多名柜员要带着孩子在单位培训,经常孩子等着等着就在休息区睡着了。

监控组的吕作松每天下班

后都要将当天三十多个摄像头的监控内容查看一遍,详细记录柜员、大堂经理、理财经理、引领员们服务动作手势是否到位、服务用语是否规范、热情。第二天晨会上和服务组朱晓燕一起针对监控内容进行点评,细到一个手势、一个微笑,经常累得头晕眼花。

贸易金融部总经理张春渭听到项目组校对英文材料的需求后,虽然父亲在医院住院,也立即回归工作岗位,和郝香英一起带领5名业务骨干,满腔热情、高效率的完成交办的中英文翻译工作,连续几天加班到深夜,再去医院替换家人陪夜床。

这些只是百余名创建人员的冰山一角,还有代表营业部汇报的邹清明,服务组的景丽,汇报组的徐伟虹,档案组的于海鲲等,从参与创建那一刻起,他们就没有上下班之分和日夜的概念,有的只是心中的使命感和成功创建的硬任务。

### 五爱文化是百佳创建成功的坚固基石

良好的企业文化是烟台分行美丽服务的核心与根本,是百佳成功创建的重要前提。烟台分行行长王骏用爱的文化“聚人心、强队伍”,不断提升员工幸福指数,促进向心力和凝聚力持续增强。

“王骏行长到任烟台分行后,陆续为员工开设了午间休息室、母婴休息室、图书冲浪室、健身室、减压室等,改善了食堂饭菜的品种和质量。”王奉卫说。

创建过程中“五爱”文化进一步体现。领导心系员工、关爱员工,王骏行长自费在公益中行的“大爱超市”购买水果送给加班的员工,王国章亲自跑前跑后为借调的同事联系宿舍住宿、为生病的员工买药;同事之间互相关爱、团结互助,档案组的同事经常在深夜绕半个烟台市把加班的员工逐一送回家。

正是由于这些点点滴滴、细微之处的小事,在精神层面不断地影响和感化,百佳创建团队才有这么强的凝聚力和战斗力,才能忍受常人不能忍受的艰辛,付出常人不能付出的努力。大家以“行兴我荣”的历史使命感更加积极地投身百佳创建工作,提升爱岗敬业的向心力和服务客户,开拓市

场的主动性,以提升客户满意度为己任,让“爱”的文化随客户的口碑传播出去,用心擦亮中行“百年老店”的金字招牌,树立“责任企业”、“爱心企业”的良好形象。

在中银协的检查验收过程中,省银行业协会郑浩秘书长动情的说:“烟台分行的五爱文化深深打动了评委,我从没有见过哪一家金融机构的企业文化建设得如此卓有成效。”

烟台分行营业部在“五爱”企业文化滋润下亮丽绽放,逐步建立“中后台为前台服务,前台为客户服务,全行为客户服务”的大服务格局,营造出“多一声问候、多一点沟通、多一些协调、多一份关怀”的服务氛围,持续优化业务流程,为客户提供优质高效的贴心服务。改造升级后的营业大厅功能分区更加完善,布局更趋贴心,各种便民设施应有尽有,更加彰显细节和人性化特色,体现出服务的温度。开辟了残障人士专用通道、儿童乐园等区域,配备了轮椅、婴儿座椅、手机充电站、医疗箱等设施,为聋哑人客户提供手语服务;在厅堂区域增设公益服务点,为环卫工人提供休息场所和免费茶水供应,各种人性化设施随处可见。

