

中行烟台分行营业部获评“百佳示范单位” 从全国20多万家银行网点中脱颖而出,系烟台首家、省内中行唯一

本报记者 钟建军 通讯员 张倩 于海鲲

6月6日,中国银行业“百佳示范单位”揭牌仪式在中国银行烟台分行三楼多功能厅隆重举行。今年年初,中行烟台分行营业部从全国20多万家银行营业网点中脱颖而出,经中国银行业协会评审,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,也是山东省中行唯一荣获“百佳”的营业网点。

在顾客看来,这只是一块普普通通的牌匾;在金融同行眼中,这却是一个令人艳羡、分量十足的荣誉;在中国银行烟台分行营业部员工眼中,这份荣誉则意味着汗水、意味着无微不至的点滴服务。

到店如到家,把顾客当亲人 不是源于要求而是源于内心

20多万家银行营业网点,但能够入围的,只有一百家网点。入围概率极低,显然靠的不是运气,而是实力。可以说,每一个获此荣誉的网点,都是经历了“魔鬼选拔”,一关一关拼过来的。先后经历了实地检查、中国银行业协会暗访等多个评选环节。在2016年“千佳”复查结束后,中行烟台分行营业部便立即转入百佳创建模式,根据中国银行业协会最新版本的营业网点文明规范服务管理框架和考评标准,坚持务实创新,自我提高标准,优化硬件环境,完善业务流程,提升服务水平。

“没有冷脸,全部笑脸相迎,小姑娘都很热情,真待人亲,感觉不像是走进了银行。你看还有姑娘主动过来送水。”6月6日在烟台中行营业部等待办理业务的徐女士高兴地说,“与前几年相比,银行服务越来越人性化。中行的服务一直在提升,做得越

来越好,因为服务太贴心了,让人感觉心里暖暖的。”

中行烟台分行营业部工作人员说,有次一位聋哑阿姨前来办理业务,工作人员发现后立即用手语与她沟通,帮助她办理业务。对他们来说这是一件很正常的事,没想到这位阿姨很感动,事后还专门送来了感谢信。“只要把顾客当成亲人,才能做好服务。”她说,真心对待客户才能获得认可,同样也能收到满满的感动。像这样的温暖小故事,每天都在中行烟台分行营业部上演。

多年来,中行烟台分行营业部秉承“客户至上,始终如一”的服务理念,持续夯实文明优质服务的发展根基,积极践行“根植烟台、繁荣烟台、服务大众、奉献社会”的经营宗旨,竭诚为港城经济健康、持续发展提供优质高效的金融服务。



中国银行山东省分行党委书记、行长李民,山东省银行业协会秘书长郑浩共同为烟台分行营业部“百佳示范单位”揭牌。

对内培育五爱文化 对外担当社会责任

良好的企业文化是中行烟台分行美丽服务的核心与根本。为营造独具特色的企业文化氛围,激发全员的内在动力和活力,烟台中行在全行大力推行以“爱员工、爱同事、爱中行、爱客户、爱烟台”为主要内容的“爱在中行”企业文化。该行营业部始终坚持以人为本,不断培育“五爱”文化氛围,先后开设了午间休息室、图书冲浪室、心理咨询室、母婴休息室、健身室、减压室等;定期单独或联合中高端客户组织亲子、趣味、采摘、观影、游园等文体娱乐活动,打造出一支“快乐、激情,充满活力”的员工队伍,让团队建设更有人情味儿,工作起来有劲头。

自2006年开始,中行烟台分行

主动承担了烟台市70多万户离退休职工的发放养老金和医保金发放重任,其中存折代发约15万户。为解决集中代发排队问题,营业部集思广益、积极探索,通过优化流程、设置弹性服务窗口、免费折换卡等工作,得到广大客户的一致好评。多年以来,烟台中行的优质服务,多次被大众网、烟台新闻媒体以及监管部门评为最佳金融服务单位。

同时,中行烟台分行营业部还以高度的社会责任感投身于社会公益事业,无论是消费者权益保护、金融知识普及、电信诈骗防范等公众教育活动,还是无偿献血、捐资助教、结对扶贫等社会公益活动,营业部的姑娘小伙们总是一马当先。



优化硬件环境 让客户满意,超越客户希望

大家都知道,中行烟台分行办公楼已经投入使用23年,内部装修已显陈旧,为了给客户提供更加明亮整洁的服务环境。该行不断对硬件环境进行改造,从2014年千佳网点创建开始,已累计改造提升600多处,极大地改善了客户体验。

营业部员工和物业公司密切配合,共同利用班后及周末时间清洗营业部所有顶棚隔板,经过30余天的辛勤工作,共清洗3000多平米天花板,使营业部环境焕然一新。

另外,中行烟台分行营业部更加注重在细节上下功夫,体现人文服务,创建“便民服务制”,配置便民服务设施,设立中行温暖角;网点内外完善无障碍设施,网点内配备婴儿车、轮椅、医疗箱、盲文点密码键盘、宠物寄养笼等。开设“爱心窗口”“绿色通道”,打造“服务明星”窗口,对特殊客户群体提供手语服务及英语、日语等多语种服务,常年为客户提供小币种外币兑换,及零钞、残损

券兑换服务等等。

柜面服务是厅堂服务的难点与重点,中行烟台分行营业部坚持倡导“始于客户需求,终于客户满意,超越客户希望”的服务理念,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,力求把最好的产品和服务提供给客户。

营业团队还定期召开服务工作分析会,评选服务明星及优秀大堂经理,树立标杆,引领提升。中行烟台分行营业部还建立了“客户满意度”调查机制,征集客户建议,及时落实整改,不断提升服务质效。

每逢留学季,中行烟台分行营业部还携手知名出国中介机构和海外高校多次成功举办“出国留学展览”,组织出国留学家长沙龙,烟台中行已成为客户办理出国金融业务的首选品牌。

他们都这样说:幸福都是奋斗出来的,“百佳”也是一步一步创建出来的。

坚定两种信念 打造两种精神

中行烟台分行相关负责人称,一路走来,全体干部员工克服了一个又一个难题,完成了几乎不可能完成的任务,形成了独具特色的“创建精神”,总结起来可概括为两种信念和两种精神。

两种信念,就是敢为人先的信念和敢打必胜的信念。在此之前,烟台还没有一家银行是“百佳示范单位”,中国银行烟台分行率先挑战,充分体现了敢为人先、拼搏进取的坚强信念。全体干部员工以“只能成功,不许失败”的坚定态度和争创一流的决心查找不足、提升优化,最终夺取了百佳创建活动的圆满胜利。

两种精神,就是奉献精神与协作精神。全体干部员工承受着身体与精神的巨大压力,以爱岗敬业、无私奉献的精神攻坚克难,用行动诠释了“功成不必在我,但建功必须有我”的情怀。省市行之间、各团队之间团结协作,展现了有战斗力、有凝聚力、有向心力的优秀团队风采。

中行烟台分行相关负责人表示,“百佳示范单位”创建,是一次检



验,也是一种锻炼。对内,体现了“创建精神”,锤炼了员工意志,提升了队伍士气;对外,真正提升了金融服务质量和水平。今后,中行烟台分行营业部将继续传承百年中行精神,以最美的微笑、最美的形象、最美的服务打造“最好的银行”。