

对标先进勇争先 擦亮品牌谋发展

滨州市银行业擦亮文明服务品牌,促进全行业文明服务水平提升,助力“富强滨州”建设

滨州日报/滨州网记者 樊飞 通讯员 吴云洁

中信银行滨州分行: 以客户为中心 为客户创造价值



自2017年成立以来,中信银行滨州分行营业部以党建工作为引领,以创建星级网点为契机,高标准、严要求,将全行的服务意识和水平提升至高境界。该行坚持“以客户为中心,为客户创造价值”的服务理念,组织员工践行“客户为尊、诚信合规、专业创新、员工为本、团队制胜、创造价值”的中信行训,在滨州辖区树立了良好的服务品牌形象。

强化体系建设,提升服务能力

自成立以来,中信银行滨州分行不断完善服务设施,固化服务规范。该行从客户需求出发,设置智慧柜台、电子银行体验台、自助回单打印和特色业务等智能互动功能区。整个服务流程通过智慧PAD、自助体验、无线呼叫等功能,实现了客户与银行的有效互动和无缝对接。此外,

招商银行滨州分行: 服务“因您而变” 品质始终如一



在招商银行滨州分行,对于“行花”金葵花的寓意,每位员工都谙熟于心:客户是太阳,招行是葵花,葵花永远向太阳,这是招行的服务理念。招商银行滨州分行营业部自2012年成立以来,依托招商银行强大的服务平台,传承“因您而变”的服务理念,用创新服务不断为客户带来惊喜,用金牌服务持续提升对当地民生经济的服务能力。

紧扣“体验为王”原则,引领服务提升

该行通过开展“最美厅堂”“最强大脑”“最畅流程”和“最佳体验”等主题活动,紧扣“体验为王”原则,从客户视角系统梳理了个人客户经营管理的各类金融业务;集多项高科技于一体的“可视柜台VTM,“以客户为中心”建立起“一点接触、多点服务”的立体化服务模式;用电子单据、电子印章替代纸质单据,实物印章的“无纸化项目”,在低碳环保的同时有效优化了柜面业务流程;将网点营销活动与“客户学习体验”巧妙融为一体的“小鸟卡主体活动”、“风筝绘画”等活动,营造了多元化的服务文化氛围;微信银行、手机银行等“惠生活、惠理财”以及“招小宝”、“招呼”的贴心设计,更是让客户尊享24小时智能客



中国农业银行滨州分行开展“小小银行家”活动,让孩子走进网点学理财。

该行不断提升客户体验度,提供10余种便民设备供客户使用;设置爱心避风港,配置手语、英语等专门工作人员为特殊客户服务;设置儿童乐园、萌宠爱舍、消保服务站等特色区域,为客户提供便利服务。

创新服务措施,深化服务管理内涵

该行一手抓传统型服务做深做透,一手抓创新服务渠道拓展,构建大服务格局。精细化管理,挖掘服务“深度”。通过不定期巡视强化厅堂现场管理,通过定期录像抽查强化后台监督,狠抓服务细节,固化服务流程,做到服务行为与服务理念有机结合。拓展渠道,延伸服务“广度”。通过开展“进企业、进学校、进市场、进社区”活动,提供现场咨询和业务办理等服务;积极开展开展“3.15”宣传活动,以及“反洗钱、反假币、反诈骗”等系列宣传活动;结合集团旗下中信出版社的独特优势,以书吧为主题作为特色服务的延伸,分别门类配置各类书籍,并划分儿童区与成人区,更好地提升了客户感受,将服务、营销与星级网点创建进行有效结合。

什么是好的服务?如何衡量服务?答案只有一个:服务怎么样,群众说了算。“网点设施高大上”“理财经理热情专业”“办理效率越来越高”……如今,群众对我市金融机构的正面评价正变得越来越多。

“网点在哪里,服务与爱心就到哪里;需求在哪里,优质金融服务就要出现在哪里。”近年来,全市银行业金融机构重新标注网点在业务渠道中的定位,把网点转型融入整体业务转型中,从物理网点到线上,金融服务跟着客户走,因地制宜,百花齐放,为群众提供了优质的金融服务。

“对标先进勇争先,擦亮品牌谋发展”——这不仅是一句口号。银行网点关乎民生,更是窗口,直接影响到全市发展的营商环境。优质服务是立行之本,是银行核心竞争力的直接体

工商银行滨州分行: “7心6秒”服务模式让金融有“芯”有“温度”

服务是金融业最硬的“芯”,“有温度”是银行的情怀和担当。近年来,中国工商银行滨州分行营业部精心打造了“7心6秒”服务模式,让员工与客户形成一种“心”、“用心”、“精心”、“细心”、“耐心”、“贴心”让客户“放心”,从而保持“初心;客户进入厅堂,6秒内必有迎接;电话铃声响起,6秒内必有接听;特群客户优先,6秒内确保办理;客户若有异议,6秒内必有回应;遇无障碍呼叫,6秒内必须到达。

“用心”多一点,满意多一点

放心:为了防止雨天地滑,分行营业部门前每一层的台阶上都张贴了“小心地滑、注意台阶”的温馨提示。为方便携宠物的客户办理业务,分行营业部在门口安置了宠物笼,每天下班后进行全方位消毒,让客户用起来“放心”。

细心:网点大厅内的咨询引导区配备了排队叫号系统,高峰期提示牌、导览屏以及附近网点的分布图,到访客户可以第一时间了解到网点的整体分布情况以及附近网点的地理位置。分行营业部面向客户推出10种便捷服务卡,包含常见业务办理流程 and 所需

在滨州西城支行营业部,环卫工人、出租车司机、交警及快递小哥等劳动者累了都能来歇歇脚,渴了能喝水,手机能充电,饭凉能加热,还有免费WiFi。日前,建设银行滨州分行在全面启动“劳动者港湾”建设工作,进一步推进网点服务资源对公众开放,打造服务民生新品牌。

6月18日,“中国银行业文明规范服务千佳单位”揭牌仪式在中国建设银行滨州西城支行举行,这是2018年度滨州市唯一一家获此荣誉的银行业金融机构。中国银行业文明规范服务“千佳单位”是中国银行业文明规范服务的重要品牌。2018年,建行滨州西城支行以优质服务赢得中国银行业文明规范服务“千佳单位”殊荣,这是该行自

服务理念促提升,服务质量上水平

近年来,该行无论是硬件设施还是规范服务都有了很大提升,在服务社会经济发展和百姓生活方面发挥了重要作用。该行功能区划分清晰科学,为细分市场客户群,提供优质整体服务奠定了基础。此外,兴业银行滨州分行在总行一系列服务制度的基础上,



滨州日报/滨州网记者 樊飞 通讯员 吴云洁

常需卡、青苹果服务卡、咨询和服务承诺书。为了保障大额取现、大额转账客户的隐私和资金安全,专配免开口便签,细心的服务赢得客户赞誉。

用心:智能服务区设置9台智能设备,承担了网点近80%的非现金业务,客户可以在这一区域办理开卡、转账、社保缴纳、回单打印、个人征信查询及打印等业务。为了保护客户的隐私和信息安全,营业部在设备的两边增加了挡板,在设备的屏幕上都贴有防窥膜,设置了一米线,配上密码遮挡板。

精心:分行营业部理财专属服务区在门口公示了客户经理的资质,其中有需要向客户公示的所有资料,并为客户“精心”准备了咖啡、茶等饮品。

贴心:分行营业部在内部打造亲民、惠民、便民共享服务区域“工行驿站”,为户外工作者开辟专门饮水、充电、休息区域;在便民服务区为客户提供免费可查询冠字号码的点钞机、扎把机、轮椅、婴儿车等12项贴心的便民设施。为方便客户兑换零币,分行营业部还安置一台硬币兑换机。在客户等候区,设有无障碍等候区域、爱心座椅、移动填单台,方便等候区的客户使用。

初心:为方便特殊人群到网点办理业务,分行营业部在门前设立无障碍停车位和无障碍通道,无障

兴业银行滨州分行: 风里雨里“家”里等您

近年来,兴业银行滨州分行营业部秉承“真诚服务,相伴成长”的服务理念,尤其在争创“五星级银行网点”过程中结合实际工作,通过有效的活动载体、科学的制度建设、全面的客户服务以及持续的服务创新,不断提高客户服务整体水平,树立业内文明规范服务品牌形象,提高了客户满意度。

苦练内功强基础,机制引导树榜样

要想让客户有良好的服务感受,除了有优秀的硬件配置、完善的服务制度、高效的流程外,最重要的是要培养一批有主动服务意识、扎实服务技能的员工。该营业部始终认为员工是整个服务体系中最重要的一环,并投入大量资源形成了一套卓有成效的精英员工培养体系:每一名新员工都要经过一个月高强度的基础技能培训,包括打字、点钞、翻打计算器、业务知识、上机模拟、服务规范等。精英员工培训不仅让员工提

高了业务技能,更锻炼了平和的心态,为优质服务打下了良好基础。长期以来,滨州分行营业部坚持服务流程的设计和优化,成立专门礼仪小组,通过每天按照相关标准进行服务硬件和软件的一日三巡检等措施,使服务流程和服务标准深入人心。

关怀服务动人心,特色服务赢客户

温馨舒适的母婴室、心灵驿站、儿童读书角,充电器、雨伞、药箱、老花镜,为环卫工人在炎夏日送上的“一杯水”……这些细节虽小,却无不体现着兴业银行滨州分行的用心和贴心。同时,为提高客户满意度,兴业银行滨州分行营业部针对客户投诉制定了一套详细、标准的管理办法;针

对不同的客户群,安排专人负责处理客户的投诉;由营业部主任对客户在客户意见簿上提出的意见,第一时间进行书面回复;营业部总经理不超过一个工作日进行电话回访,并在次日晨训时与营业部员工进行交流,及时整改;对电话银行95561投诉,严格执行48小时响应制度。兴业银行滨州分行营业部从细节出发,为每一位客户、员工提供了一个充满阳光、充满活力的“家”。

区,并将逐步覆盖全市网点,退役军人凭《山东省退役军人优待证》或建设银行“退役军人服务卡”,在专属窗口可享受VIP服务。

自2007年成立以来,该支行先后荣获“中国银行业文明规范服务示范单位”“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”“省分行“青年文明号”、滨州市“青年文明号”、“全国巾帼文明岗”“全国三八红旗集体”等荣誉称号。

近年来,建行西城支行注重用金融力量解决社会痛点,用踏实的基层探索吉宁践行国家普惠金融战略。“劳动者港湾”“老兵驿站”等公益服务,将网点资源与劳动者需求相结合,拓展

建行滨州西城支行: 劳动者累了请来营业厅歇歇脚

成立了10年内第二次获此荣誉。近年来,除“劳动者港湾”外,建设银行西城支行牢固树立“以人为本”“服务先行”思想,打造“老兵驿站”“金北斗”消费品牌和“九香”特色文化,以创建文明规范服务千佳单位为抓手,充分发挥精神文明建设促进作用,紧紧围绕企业文化建设主题,激发员工工作热情和创造力,增强凝聚力和战斗力,不断推动各项业务持续发展。

5月31日,滨州市退役军人事务局与中国建设银行滨州分行签署“退役军人战略合作框架协议”,“老兵驿站”同时揭牌。建行西城支行作为试点单位,为军人和退役军人专设“老兵驿站”,为老兵提供专属公众服务设施,设立老兵等候专

区,并将逐步覆盖全市网点,退役军人凭《山东省退役军人优待证》或建设银行“退役军人服务卡”,在专属窗口可享受VIP服务。

自2007年成立以来,该支行先后荣获“中国银行业文明规范服务示范单位”“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”“省分行“青年文明号”、滨州市“青年文明号”、“全国巾帼文明岗”“全国三八红旗集体”等荣誉称号。

近年来,建行西城支行注重用金融力量解决社会痛点,用踏实的基层探索吉宁践行国家普惠金融战略。“劳动者港湾”“老兵驿站”等公益服务,将网点资源与劳动者需求相结合,拓展

了网点功能,提升了网点服务价值,实现了社会效益与经济效益的共同提升。截至2019年7月底,建行西城支行全口径存款50.8亿元,贷款10.5亿元,利润总额4029万元。业绩指明方向,建行西城支行正一步一个台阶地走向更高领奖台。

目前,银行业机构处于创新、转型时期,形势的发展要求银行业只争朝夕。为激发全体员工入本次星级网点创建工作小组,助力提高网点员工创建积极性,分行将综合管理部及营业部全体员工纳入本次星级网点创建工作小组,助力提高网点员工创建积极性。分管行长每周对创建工作推进度。综合管理部负责人加强网点巡视,在季度服务专项工作会上总结汇报进展情况,推动创建具体工作开展。

行业规范建设是强化内部管理、防范风险和提升服务水平的重要方面,也是打造行业标杆、树立典型品牌的重要途径。华夏银行滨州分行将“星级网点”创建和“行业规范建设年”活动相结合,将党中央的指示精神和监管要求传达到所有分支机构和从业人员,做好监管要求与经营管理的无缝对接;初步构建起行业道德规范、行为规范、服务规范、管理规范等“四大规范”;做到网点、岗位、制度、业务、人员“五个全覆盖”,筑牢规范发展基础;强化风险防控基础,弘扬改革成效,巩固整治成果,培育良好企业文化,加强各项任务落实,提升服务实体经济质效。

华夏银行滨州分行: 对标对表“星级网点” 创建推动服务再升级

今年3月,华夏银行滨州分行召开“星级网点”创建工作动员大会,要求全行上下以创建为契机,全面提升服务文化建设,提高服务质量,用服务作为业务的有力支撑。

5月份,经分行党委研究,制订了《华夏银行滨州分行2019年银行业文明规范服务星级网点达标评估工作方案》,对创建工作的组织领导和政策指导,要求创建点及服务管理部门主动作为,认真落实对标,从环境设施、服务明星及文化墙、完成了厅堂网点标识、免费提示、新功能区域硬件设施改造,营业厅功能区域更加合理和完善。

优质的环境为客户提供优质服务奠定了基础。

优质的银行服务是银行业的窗口,也是每个金融机构的“形象代言人”。近年来,在越来越关注服务、越来越在意细节的竞争态势下,我市银行业金融机构内外兼修,“硬件”和“软件”两手抓,不断加强企业文化建设,同时以银行业协会为纽带,不断加强行业交流,促进共同提高,实现了全市银行业文明服务水平的提升。

9月12日,滨州市隆重召开全市企业家大会,中国银行保险监督管理委员会滨州监管分局和农行滨州分行、工行滨州分行、中行滨州分行、建行滨州分行、农发行滨州分行、兴业银行滨州分行、中国邮政储蓄银行股份有限公司滨州分行、山东省农村信用社联合社滨州办事处等银行业金融机构获得“富强滨州”建设“金星奖”表彰。

今年3月,华夏银行滨州分行召开“星级网点”创建工作动员大会,要求全行上下以创建为契机,全面提升服务文化建设,提高服务质量,用服务作为业务的有力支撑。

5月份,经分行党委研究,制订了《华夏银行滨州分行2019年银行业文明规范服务星级网点达标评估工作方案》,对创建工作的组织领导和政策指导,要求创建点及服务管理部门主动作为,认真落实对标,从环境设施、服务明星及文化墙、完成了厅堂网点标识、免费提示、新功能区域硬件设施改造,营业厅功能区域更加合理和完善。

软件方面,该行通过专业培训老师的辅导及每日现场视频监控抽查,对在日常服务及厅堂环境、物品摆放等方面发现的问题及时交流,督促整改。创建期间,员工服务规范和服务流程得到有效提升,柜面服务实现标准化、常态化。

此外,营业部全体员工集思广益,以华夏银行经营理念为基础,结合齐鲁大地的儒家文化和滨州市的黄河文化,提炼出了“五彩核心华夏相伴”特色服务文化体系,有效彰显了华夏银行滨州分行诚心、放心、爱心、精心、暖心的温馨服务理念。

华夏银行滨州分行: 对标对表“星级网点” 创建推动服务再升级

今年3月,华夏银行滨州分行召开“星级网点”创建工作动员大会,要求全行上下以创建为契机,全面提升服务文化建设,提高服务质量,用服务作为业务的有力支撑。

5月份,经分行党委研究,制订了《华夏银行滨州分行2019年银行业文明规范服务星级网点达标评估工作方案》,对创建工作的组织领导和政策指导,要求创建点及服务管理部门主动作为,认真落实对标,从环境设施、服务明星及文化墙、完成了厅堂网点标识、免费提示、新功能区域硬件设施改造,营业厅功能区域更加合理和完善。

优质的环境为客户提供优质服务奠定了基础。

华夏银行滨州分行: 对标对表“星级网点” 创建推动服务再升级



榜样是一种力量,彰显进步;目标是一盏灯塔,为前进指明方向。今年以来,华夏银行滨州分行对标对表“星级网点”创建,精细化管理、多措并举,深度优化客户体验,推动了网点服务再升级,团队精神面貌再焕发。

今年3月,华夏银行滨州分行召开“星级网点”创建工作动员大会,要求全行上下以创建为契机,全面提升服务文化建设,提高服务质量,用服务作为业务的有力支撑。

5月份,经分行党委研究,制订了《华夏银行滨州分行2019年银行业文明规范服务星级网点达标评估工作方案》,对创建工作的组织领导和政策指导,要求创建点及服务管理部门主动作为,认真落实对标,从环境设施、服务明星及文化墙、完成了厅堂网点标识、免费提示、新功能区域硬件设施改造,营业厅功能区域更加合理和完善。

软件方面,该行通过专业培训老师的辅导及每日现场视频监控抽查,对在日常服务及厅堂环境、物品摆放等方面发现的问题及时交流,督促整改。创建期间,员工服务规范和服务流程得到有效提升,柜面服务实现标准化、常态化。

此外,营业部全体员工集思广益,以华夏银行经营理念为基础,结合齐鲁大地的儒家文化和滨州市的黄河文化,提炼出了“五彩核心华夏相伴”特色服务文化体系,有效彰显了华夏银行滨州分行诚心、放心、爱心、精心、暖心的温馨服务理念。

华夏银行滨州分行自2015年11月成立以来,认真贯彻落实总分行的各项工作部署,团结全员真抓实干,围绕发展主旋律,以客户为基础,强化内部管理,服务水平得到较快提升。2017年,营业部被金融消费者权益保护协会授予“文明服务窗口”荣誉称号,2018年被团市委授予“青年文明号”荣誉称号。



优质的环境为客户提供优质服务奠定了基础。