

以文明擦亮窗口 用服务温暖人心 我区多家银行打造文明窗口新标杆

□记者 李斌 通讯员 郭其君

“入大堂、笑相迎,根据需求勤指导;办业务、起身迎,热情询问熟练操;递单子、双手奉,中途离开致歉意;送客户、立相送,善意提醒笑道别;‘您好 谢谢 请慢走’,7字口语嘴边挂,文明礼仪暖人心。”这首银行业服务礼仪顺口溜是我区多家银行文明优质服务的真实写照。“不学礼,无以立”,文明优质服务是银行业核心竞争力,近年来,我区多家银行努力奋进,积极提高网点管理水平、服务水平和文明程度,为客户提供优质服务,积极创建环境优、流程简、效率高、群众获得感强的文明窗口,全力推进文明奉化建设。

建设银行： 舒适环境打造星级品质 舒心服务尽显关怀备至

银行服务窗口直接面向群众,是联系民生最紧密、服务群众最直接、体现文明最具体的服务单位。近年来,建行奉化支行围绕“环境美、秩序优、服务精、氛围浓、评价好”的目标,进一步深化公共服务窗口单位文明创建活动,让文明之花在优质服务中美丽绽放。

舒适环境打造星级品质。走

进建行奉化支行,装修一新的营业大厅、整洁合理的区域划分、形式多样的文化展示处处彰显支行“五星网点”的品质。从无障碍内外部环境,到配备母婴室,再到“一杯热水传递温暖,一声问候体现关怀”,让特殊人群、老人、幼儿、孕妇等都能平等参与融合,共享社会文明成果。手机充电站、废电池回收等便民服务,以读书

为纽带,书香浓,情谊暖的“书香建行”,增进了与社会公众之间和谐、共赢的金融关系。“保护森林从节约用纸开始”等标语标识,独立的宠物寄放处,更是彰显该行公益文明风采。

舒心服务尽显关怀备至。为使服务更加标准化、合理化、人性化,该行在总行基础上进一步提升服务标准,全员落实柜面服务“七步

骤”——举手迎、笑相问、双手接、及时办、巧营销、提醒递、礼貌送,结合规范动作、配合话术,促进规范化服务。同时针对不同的客户群体,在网点内开展个性化服务,为特殊人群开展上门服务。积极构建基于学校和医疗机构等客群的个人金融生态圈,拓展线上线下生活服务资金结算生态圈,完善“就诊易”、学校云等平台建设,满足群众综合金融需求。



建设银行开展各类文明活动

农商银行： 对客户无限关怀 对三农事业满怀热忱

初心不变,为民服务。近年来,奉化农商银行以客户为中心,以诚心换真心,对客户无限关怀、对三农事业满怀热忱,努力塑造和谐的文明窗口服务环境。脚踏实地,携手并进,文明窗口创建,他们始终在路上。

该行通过多元化厅堂服务,营造良好文明窗口服务氛围。升级大厅硬件设施,丰富自助服务

区,配置自助回单打印机、存取款一体机等方式,疏散柜面“拥堵”,节省客户等候时间。通过完善服务礼仪,提高文明窗口服务精神风貌。以“真诚付出、收获幸福”为服务口号,坚持不懈提升窗口服务形象。多年来,多次聘请第三方服务礼仪培训师,针对窗口服务进行专项培训。同时,灵活实行“上门延伸服务”制度,切实满足特殊客户群体业

务办理需求。通过积极开展文明活动,拓展文明窗口服务渠道。将文明服务带出大厅,多次走进社区、学校、街道、镇、村,进行多方位金融宣传。“畅享端午、粽情农商”志愿活动、“小小银行家,成就大梦想”六一活动等效果良好。

为更好地服务三农及奉化返乡青年,该行联手“尚田+青农创客平台”,以“平台型服务理念”为引领,

让“专业的人做专业的事”。在奉化水蜜桃成熟季节,该行还联合青创平台及奉化种桃农户,在丰收互联优购上热门推荐了“奉化山地水蜜桃”,帮助种桃农户在线上开拓市场,实现经济效益。今后,奉化农商银行将与众多“青农创客”“返乡青年”一起,扎根乡土,做有追求的农业,成就自我价值,共建美好家乡。



农商银行文明接待客户

农业银行： 爱心驿站传递温暖 爱心服务无处不在

“让服务更细致,让城市更温暖。”农业银行秉持服务理念,不断创新,用热情温暖客户,用爱心温暖城市,为文明创建增添自己的力量。

爱心驿站传递温暖。8月8日,该行创办的首个“爱心驿站”在该行营业部揭牌开张。一间约10平方米的独立房间里,备有急救药箱、爱心伞、瓶装水以及微波

炉、电水壶、充电设备等便民物资和设施,免费供人们取用;还有报纸书籍等阅读刊物,供人们在此阅读。该“爱心驿站”,重点面向城区南山路附近辛勤工作的执勤交警、综合行政执法人员、环卫工人、出租车司机、志愿者等户外劳动者开放,为户外劳动者营造一间“夏有清凉冬有温暖”的温馨小屋。

爱心服务无处不在。银行外的

无障碍通道方便了残疾人士出行,对于年纪较大或行动不便的特殊人群,爱心服务大使无微不至。大厅内,爱心捐赠箱鼓励员工和客户为慈善机构捐赠财物,便民箱内多种便民设施供客户使用。“学雷锋”在行动,急救医药箱、便民伞、针线包、老花镜、报纸书刊、饮水服务等特色爱心服务上墙公示。针对特殊客户推出“上门服务”,拓宽特殊客户业

务办理的渠道。积极组织参与各类金融知识宣传、志愿者服务等活动。存折客户是农行非常重要的客户群体,且大部分为老年人,每到工资、养老保险或医疗保险等发放日,网点营业厅经常出现“白发长队”的取款现象。去年起,该行推出刷折刷脸取款机,截至目前已覆盖多家网点,有效解决这一问题。



农业银行爱心驿站

宁波银行： 沐文明窗口春风 公益与服务同行

为进一步提升文明水平,践行社会主义核心价值观,为我区创建文明城市贡献一份力量,宁波银行全力打造文明和谐、规范有序的金融窗口形象。

爱心公益深入人心。宁波银行奉化支行是我区首家爱心公益银行。银行内部环境整洁优美,窗口秩序井然,在这里的每一个工作人员都面带微笑,柔声细语,

在为市民办理银行业务的同时提供各项爱心服务,彰显了宁波银行的特色风范。“宁波银行服务真是太贴心了,我腿脚不方便,但工作人员第一时间就微笑相迎,全程陪伴,我从未享受过如此贴心的一站式服务。”这是第一次来银行办理业务的张大伯对爱心服务大使提供的暖心服务给出的高度赞扬。茶水服务、义工服务、代寄

服务、“一对一”特殊服务等特色爱心服务一眼可见。厅堂内贴有各类公益标语、爱心服务标示牌,处处彰显“爱心公益”主题。

品牌服务彰显特色。2014年起该行连续五年推出“窗口行业”服务授课项目,通过服务授课、座谈交流的形式共同提升窗口服务水平,如今服务授课已成特色品牌活动。5年来,该行到我区国地税、

社保中心、交警大队、行政服务中心、公积金中心等10余家企事业单位开展授课服务。根据各网点的区域特点,该行还开展了“一行一品”特色活动。如尚田支行借助地理优势,把“以农为主,支农惠农”作为发展理念,推出草莓上墙系列活动。通过几个月的努力,不仅带动草莓种植户产品销售,同时为120多户草莓种植户开通移动支付功能。



宁波银行“窗口行业”服务授课项目

恒丰银行： 用自己的方式温暖这座城市

恒丰银行宁波奉化支行作为奉化地区最年轻的一家支行,以服务地方经济建设为己任,始终坚持向广大客户提供最新、最好的金融服务,在我区树立了良好的形象和口碑。该行在成立短短的半年时间内获得“2017年度市民满意文明示范网点”等多个荣誉称号。

个性化服务,让客户享受宾至如归。在恒丰银行,有一块专为客

户提供个性化服务的区域,公众教育区、便民柜、爱心捐款箱他们都为客户考虑到了。轮椅、婴儿车、手杖、盲文卡等特殊人群需要的,这里都有。物品架上,客户可以取到纸巾、眼镜、计算器、盲文簿等一些常用的工具。全自动的擦鞋机、咖啡机、姜茶、糕点等多种免费服务,让每一位来银行办理业务的客户都有宾至如归的感受。在大堂一角,还专门设置了一个公众宣传教育区,大大的液晶电视播

放着公益广告,长长的一排书架上放满了各类书本读物,这样,等号办业务的客户,也不会觉得荒废时间。

细节至上,用独有的方式温暖这座城市。市民在办理业务的过程中可以看到,填单台有专门的收费项目明细公示,如有疑问,除了向大堂经理了解外,也可通过专用电话询问总行的客服人员。这个电话,不用拨号,直接可接通。银行侧门的残疾人通道设置合理,并张贴有热线电话的

温馨提示,残疾人群体来办理业务时如遇到障碍,只要拨打热线电话,大堂经理就会立刻出来提供帮助。高考期间,恒丰银行还举行“恒丰银行在您身边 高考服务爱心服务站”公益活动,免费提供高考休息区、打印、复印、茶水、充电等服务,细心的员工更是在矿泉水上贴上了满满的高考祝词,让考生和家长们感受到了浓浓的温情。



恒丰银行服务残障人士