

佳服务 交给你 热烈祝贺交通银行第6次摘金

佳服务,始于态度,源于能力。交通银行在2019年中国银行业百佳示范单位评选过程中荣获银行文明规范服务工作“突出贡献奖”,4家网点获评“优秀创建奖”,20家网点获评“百佳”称号。交通银行将继续为客户提供更好服务,创造更多价值!

□王巧艳/文 通讯员 龚高洋

交通银行宁波海曙支行 心之所向 幸福所在

近日,交通银行宁波海曙支行获评中银协百家创建优胜奖。该支行成立于1990年5月,五年1800多个日夜,支行全体员工秉持“海天之交,心悦成福”的服务文化理念,众志成城,毅然走在百佳创建的道路上,不断追求卓越服务、努力培育文化特色、用心打造“幸福银行”。



同心同德 党建引领互相守

支行从日常经营管理中凝炼服务“九心诀”,以“匠心”打造专业服务团体,不断探索与创新服务模式;用“舒心”、“暖心”、“细心”、“真心”、“耐心”为客户提供卓越服务;立“合心”、“恒心”凝聚力量,追求目标;持“慎心”为筑梦征程保驾护航。该行共有41名员工,其中有20名党员,大家共同怀揣着“以党建促发展、以党员作示范”的理念,坚定不移地冲锋在百佳创建之路的前沿。支行班子带头丰富实践“党建+”模式,包括“党建+制度、文化、管理、服务、业绩”等,组织“百佳”创建大讨论,让党员首先发声,首当亮相,首问负责。党员骨干立足岗位以支行重点任务为牵引,以项目团队为载体,通过干部带党员、党员带群众成立攻坚队,为创建贡献力量。

守正创新 打造一流升体验

支行始终认为通过优质服务满足客户需求,才能最大程度为客户带来幸福感。于是该支行常态化施行“爱心服务卡”为严重老弱病残等特殊客群提供上门服务,持续与月湖街道合作推广“幸福银行积分”,动员社区居民参加社区正能量讲座、志愿服务等,并成立了“最多跑一次”应急小分队。

此外,在日常服务中,支行融合文化特色,从人文关怀、细节体验出发重新规划大厅布局,并根据不同的区域打造针对性服务,尽可能让客户在各个角落感受到安全放心。同时,支行尽心打造了“融军驿站”,为优抚对象提供更加便捷的服务,也为军银共建提供了阵地支持。而作为宁波市住房公积金延伸服务窗口之一,支行更是率先开展保障房贷款夜市服务,为客户在工作时间之余办理住房贷款提供便利。支行还成为了宁波市第一家将“浙东红色金融货币展”搬进厅堂的金融机构,传承红色精神,以实际行动向新中国成立70周年献礼!

四叶传递 践行责任勇担当

支行依托金融资源推动海曙区域经济发展,积极参加2019中国(宁波)国际新材料科技与产业博览会、区金融办组织的金融座谈等,宣传并营销交行特色普惠金融产品。作为宁波市“一人一艺”书法普及唯一金融单位、“世界遗产宣教工作窗口单位”等,通过开展公益活动,为传承文化贡献自己的力量。还热心金融知识普及和各类公益活动,自发成立了“四叶草幸福志愿队”,通过“三进”、下乡、爱心扶贫等,在普及金融知识的同时,为特殊群体带去温暖和关怀。着力打造“小小金融家”、“莘莘学子、金融相伴”等金融宣传品牌,通过银校合作的形式创建了高校“金融知识宣传教育站”,聘任宁波三家高校的贫困学子为金融知识校园行兼任宣传员,提升在校学生的金融素质教育。

交通银行宁波杭州湾新区支行 潮起杭州湾 逐梦正当年

交通银行宁波杭州湾新区支行成立于2010年,九年来,支行扎根新区这片热土,以“同谱青春梦,齐筑家园梦,共圆新区梦”为三大目标。全体员工强拓展、敢拼搏、守规矩、勇创新,在杭州湾区域取得了较好的金融服务口碑。近日,支行获评中银协五星网点称号。

业务,受到客户的高度认可。

同谱青春梦 形成“服务筑梦”品牌

支行于2018年搬迁至新区金融广场,从营业环境到网点服务功能进行了完善,全方位地满足了客户的金融服务需求。配置了硬币兑换机、征信查询机、流水打印机等智能设备,增添了万能充电器、药箱、针线包、咖啡机、狗笼等便民设施,提供用心、贴心、细心的服务。

齐筑家园梦 塑造“服务筑梦”品牌

支行员工在服务客户中严格遵循“招手迎、笑相问,双手接、快速办、巧推荐、准确指、提醒递、礼貌别”八步服务法。一次一位腰扭伤的老人由于疏忽,弄丢了卡片,但又急需用车。客户家属告知支行员工情况后,支行领导高度重视,组织两名员工驱车1.5小时,上门为客户办理了挂失和补卡

共圆新区梦 传播“服务筑梦”品牌

为履行大行社会责任担当,支行定期组织知识普及宣教活动,以企业行、社区行、市场行、校园行为载体充分开展公众教育活动。2019年,支行举办各项活动46余次,较好地履行了社会责任,树立了交行良好的服务品牌。

以梦为马,屡创新成绩

星光不问赶路人,时光不负有心人,支行高速发展这几年也取得了累累硕果。2019年支行以宁波市第一的成绩获评五星网点称号,综合考核连续四年位列分行第一,2018年支行荣获A类行称号及年度先进支行和先进党支部,同时,支行于2016、2017年连续两年取得总行级服务优质行的荣誉称号。

交通银行宁波宁海支行 以“心”换“星” “佳”服务永无止境

交通银行宁波宁海支行成立于2007年,成立以来支行在稳健经营中提出了“山海交融 以您为先”的特色服务理念,以用心的服务创建五星网点,以创新的服务完善服务细节,争创“佳”服务永无止境。近日,支行获评中银协五星网点称号。

服务普惠 践行社会责任

秉承源于社会、回报社会的宗旨,支行紧扣服务实体经济这个本质要求,以服务普惠金融为己任,通过“线上+线下”服务新模式,以科技赋能切实提高企业金融服务的便利性;用足用活分行普惠政策红利,对普惠小微客户减费让利,切实提高企业金融服务的获得感。经过持续的努力,支行民营企业贷款占比及增速进一步提升,全面超额完成分行指标任务,为解决当地小微企业融资难融资贵问题尽到了应尽的社会责任。

党建引领 促进业务发展

支行将党建融入支行发展中,以“两学一做”学习教育、联学联建、党群结对等特色活动为抓手,着力建立党员示范岗、党员先锋队、党员攻坚队,通过打造“红色成长型”、“先进标杆型”、“教育实践型”、“转型创新型”基层党支部,使党建与业务相互促进、相互融合,全面提升了支行经营服务水平。

用心服务 提高服务满意度

在日常的服务工作中,支行倡导“以客户为中心”,抓细节抓落实抓管理,以网点转型为契机,通过落实首问负责制、厅堂一体化联动等措施,为客户提供“一站式”个性化、人性化的服务,全力打造有温度的星级网点,不断提升客户满意度和忠诚度。

