

# 兴业银行合肥分行营业部 服务,从这些细节开始

## 用“心”服务 主动到位

在银行智能化的时代,“面对面服务”显得更温暖更珍贵,银行窗口服务的周到程度,一定程度上影响着客户的服务体验,记者日前走进兴业银行合肥分行营业部,体验兴业面对面、心贴心的窗口服务,感受兴业银行细节服务的点滴用心。

■ 记者 邹传科 文/图

兴业银行合肥分行营业部位于省城最繁华、最热闹的老城区商圈,周边商业繁荣,居民也比较多。这里每天的客流量较大,这对银行窗口的服务要求就比较高。虽然现在智能设备和手机银行越来越普及,但是对客户来说,在银行办理业务时面对面的交流还是非常必要的。

据介绍,每天早晨,该行营业部的工作人员都会提前出现在大厅门口进行晨训,互相整理仪容,强调服务意识,保证8:30准时开门的时候,以统一标准的着装和饱满的工作热情恭候每位客户的到来。

大厅是银行服务的第一阵地。大厅的功能布局处处体现出兴业银行用“心”服务的周到与细致。记者发现,兴业银行合肥分行营业部大厅功能丰富,分区合理,划分为现金业务区、非现金业务区、理财服务区、贵宾服务区、自助服务区和网银体验区等,满足客户的各项业务需求。宽敞漂亮的大厅还有绿色植物点缀其间,令人赏心悦目。

记者一走进营业厅门口,大堂经理立马面带微笑热情询问,第一时间主动做好客户分流,把客户带到办理业务的区域,并交给负责具体业务的人员,保证每个客户都有人接待。而对于客户的理财咨询,理财经理耐心、专业地给解答各种金融问题,柜面员工热情高效地为客户办理业务,大大降低了客户办理业务的等待时间。



## 以“诚”待客 细节制胜

采访中,记者还发现兴业银行合肥分行营业部以优质、贴心的服务平等对待每一位顾客,并充分考虑到特殊人群的实际困难。分行营业部在对老、弱、病群体的服务中,凸显耐心讲解、细心扶助;在对残疾人服务中,关注盲文流程说明书、常用交流手语、机动备用轮椅等细节关怀;在对携带幼儿办理业务的客户服务中,适时提供食物与玩具,获得幼儿家长的真心赞许。

合肥分行营业部针对网点附近退休职工较多的情况,要求员工对年纪大的客户,必须积极上前搀扶,并设置如老花镜、饮用水的便民设施,用大号字体提示客户办理业务。此外,分行还开展了健康客户

回馈活动,请专人免费为客户测血压、血糖,联系八益牙科为客户做牙齿检查,深入周边社区开展假币宣传、推广理财知识、防范金融诈骗。正是通过这点点滴滴的小事,合肥分行营业部赢得了广大客户的肯定和认可,在周边地区树立了兴业银行“服务源自真诚”的良好品牌形象,用优质金融服务带动了各项业务的全面发展。

兴业银行合肥分行营业部负责人张总说:“真诚服务不仅仅是我们对服务的要求,更是温暖人心的体贴关怀。”在兴业人看来,银行业的竞争不仅是一种信誉的竞争,更是服务的竞争。谁的服务好,谁就能赢得百姓的喜爱与认可。



安愉 人生

兴业养老金融

# 岁月流金 幸福恒久

兴业银行为您提供国内领先的“安愉人生”养老金融方案,优化金融产品、客户权益两套体系,整合专属理财、信用贷款、便利结算、增值服务四项内容,并推出老年客户专属理财卡,帮助老年客户实现资金的有效增值和生活品质的持续提升。详情请咨询兴业银行各营业网点或致电客户服务热线95561。

**兴业银行**  
INDUSTRIAL BANK CO.,LTD.

专属理财 信用融资 便利结算 健康管理 保险保障 法律顾问

热线兴业: 95561 在线兴业: www.cib.com.cn 无线兴业: wap.cib.com.cn

合肥分行营业部  
合肥寿春路支行  
合肥徽州路支行  
合肥长江中路支行  
合肥马鞍山路支行  
合肥黄山路支行  
合肥政务区支行  
合肥胜利路支行  
合肥青阳路支行  
巢湖支行

合肥市阜阳路59号兴业银行大厦  
合肥市寿春路徽商国际大厦一楼  
合肥市徽州大道418号万通大厦  
合肥市长江中路319号仁和大厦  
合肥市马鞍山路77号拓佳新天地广场  
合肥市黄山路385号外运大厦  
合肥市祁门路1777号辉隆大厦  
合肥市胜利路88号蓝帆海岸大厦  
合肥市青阳北路颐和商业城101-1、2室  
巢湖市团结路、安城路交口

0551-62666308  
0551-62853655  
0551-62881258  
0551-62666345  
0551-64687598  
0551-62153500  
0551-62359268  
0551-64208218  
0551-65953906  
0551-82663016

芜湖分行营业部  
芜湖青山街支行  
芜湖银湖中路支行  
芜湖开发区支行  
安庆分行营业部  
安庆开发区支行  
安庆市府路支行  
滁州分行营业部  
滁州市琅琊路支行  
滁州市天长支行

芜湖市北京东路镜湖之星大楼一楼  
芜湖市青山街金山国际公寓2号楼  
芜湖市银湖中路大富新村公建3号楼  
芜湖市银湖北路218号银湖华庭7-11-15  
安庆市菱湖南路238号  
安庆市光彩大市场二期五区1-1栋  
安庆市府路9号  
安庆市大道1090号  
滁州市琅琊路丰乐大道1090号  
滁州市琅琊山路168号  
天长市仁和路与永福路交叉口

0553-5906218  
0553-5906309  
0553-5906326  
0553-5906369  
0556-5280868  
0556-5290800  
0556-5290900  
0550-2181218  
0550-2181282  
0550-7773200