



看窗口服务 促品质升级



2019年6月28日 星期五
星报编辑 宋才华
排版方 李松 校对 陈立影

走进支行的大厅,映入眼帘的,是一块醒目的金色奖牌,这是银行业协会2017年颁发的“全国百佳示范单位”奖牌。就如新闻界的“普利策”、电影人的“奥斯卡”,“百佳”是对银行人的最高褒奖,是银行窗口文明服务的最高标杆。像这样的荣誉不胜枚举,这里就是徽商银行合肥城隍庙支行(以下简称城隍庙支行)。 □陶荣 殷悦



建设百年徽银 做强百佳示范

——走进徽商银行合肥城隍庙支行

匠心服务赢赞誉 “星级”网点亮点纷呈

“您好!请问您要办理什么业务?”走进城隍庙支行营业大厅,热情的大堂经理面带微笑,主动迎上前来为客户取号,随后又递来一杯绿豆汤,在炎热的夏日送上了一份清凉与温馨。大堂经理表示,他们会根据季节变换提供不同的饮品。在贴有饮用日期与防止烫伤温馨提示牌的饮水机旁边,一位环卫工人正在接水,之后坐在大厅里休息。支行周惠副行长对记者说,“我们这

边搭建了‘爱心驿站’,为户外工作者提供休息、饮茶等服务,他们经常来。”

记者注意到,在银行柜台窗口边,有一个小盒子,里面放有四副度数不同的老花镜,方便有需求的人群取用。更提供了便签纸、固体胶、干湿纸巾等以备不时之需。而银行角落的“书吧”更增添了大厅的人文色彩:接孩子放学的家长可以一边阅读一边等孩子放学;等候叫号的顾客可以一边阅读一边等待;休息乘凉的环卫工人可以一边阅读一边放松身心……在这里银行已经不仅仅是银行,更成为了一个便民服务的小社区,一个劳动者休憩的港湾。

为了更好地服务每一位客户,城隍庙支行不断提升客户体验感,提升软服务,细节之处蕴藏着用心。药品柜里的药品会根据四季交替及时更换;业务高峰提示牌精细到每周每时段;婴儿车、婴儿座椅、爱心轮椅、便民雨伞更是标配。为了更好地迎接、服务每一位客户,城隍庙支行在提升服务软实力的同时不断加大硬件提升力度,充满科技感的咨询引导区、客户等候区、便民服务区、温馨阅读区等多个功能区域也在大厅内服务着前来办理业务的顾客。

“在各大银行遍地开花的合肥市,相互间的竞争也日趋白热化,而要想在激烈的竞争中拔得头筹,唯有以细致且个性化的服务才能滋润客户的心田。”城隍庙支行林志海行长告诉记者。城隍庙支行始终以“构建一流服务团队、培育一流服务文化、打造一流服务品牌、展示一流行业形象”为己任,把客户放在心间,换位思考,以心换心,用心服务。

坚持党建引领,牢记初心使命

“其实党建工作也是我们的特色之一,积极履行社会责任、奉献爱心、扶贫济困也是我们的重点工作”,周惠表示,在今年1月23日,支行党支部联合合肥市财政国库支付中心对肥西县山南镇长庄

村开展了扶贫济困活动,捐赠新春慰问礼品。而在刚过去的端午节,支行党支部与城隍庙社区居委会走访了社区困难家庭和群众,送上米、油和粽子。“这样的党建活动不仅丰富了党员活动形式,扩大了支部党员活动的社会影响力,而且提高了徽商银行在老百姓心中的声誉。”

同时,城隍庙支行党支部按照“八有”标准建设了党员活动室,即有固定场所、“党的元素”、党务公开栏、必要的活动设施、一定量的党建学习资料、开展活动计划和记录资料、党支部活动荣誉墙。通过党员活动室的建设,大大提升了支行党支部党建工作水平,并开辟了党建学习新阵地。打造“党员活动室”作为党员学习教育活动的阵地,促进了“两学一做”学习教育的常态化,有效增强党组织的凝聚力和战斗力,成为该行党支部提高党员综合素质的重要活动场所。走进党员活动室,整齐排放的党建资料让每一位党员从心底重视党建,自发承担党建责任,自觉落实党建目标,使党建工作切实发挥了引领作用。

创一流品质,百年目标引领前行

一直以来,徽商银行秉承“百佳精神”,坚持业务创新,增强服务能力,打造服务品牌,促进整体服务不断提升。而城隍庙支行作为其中的佼佼者,在文明规范服务的道路上,一丝不苟,持之以恒,最终从全国二十多万个网点中脱颖而出。客户在这里享受的不仅仅是服务,更是尊重和关怀。

城隍庙支行秉承着“一切为了客户,为了一切客户”的理念,一方面通过提供员工多种学习形式来提升业务技能,每天利用晨会进行手语训练、英语练习等;另一方面,在优化服务流程、提升服务水平的基础上,将银行业务与科技相结合,率先创新推出柜台彩色触摸显示屏,在追求人性化服务的同时,致力于打造一流的服务品质。

城隍庙支行和全体徽行人朝着“创一流品质,建百年徽银”的目标,一直在努力,不断在前行。

