



“心”服务 新体验 新形象 新未来

周口市农商银行（农信社） 多措并举优化服务促发展

本报讯（记者 张艳丽 通讯员 娄庆波 林根深）年初以来，为进一步提升客户体验，全面展示农商银行良好形象，周口市农商银行（农信社）以创建星级网点和旗舰型网点为契机，通过向标杆行学习、加强服务培训、开展暗访检查、定期考核评比，以及优化服务环境等措施，有力提高了服务质量和服务水平，取得了存贷两旺的良好态势。截至7月底，全市农商银行（农信社）各项存款较年初新增146亿元，余额突破1120亿元；各项贷款较年初新增72亿元，余额突破525亿元，存贷款市场份额和新增市场份额均居全市金融机构第一位。

强化责任落实，增强服务意识。全市农商银行（农信社）重新审视服务工作的重要性，成立了以市农信办党组牵头、有关行社主管领导及骨干人员

参与的宣传服务工作组，指导全辖规范化服务提升工作。同时，实施“一把手”工程，要求各行社围绕市农信办党组服务提升工作要求，成立专门组织，细化考核、层层动员，并对一线营业网点人员明确分工，进一步明晰工作责任。

加强服务培训，提升服务标准。市农信办党组积极指导辖内10家行社聘请专业服务咨询机构，按照6S管理、“7+7服务”要求和2019版中国银行业营业网点文明规范服务考核评价体系，从环境管理、服务功能、柜面服务与效率等十大模块，量体裁衣，并融合当地特色文化，对全辖网点建设、厅堂布置、服务优化等进行专业化指导，在各网点推行晨会制度，优化保安人员、大堂经理等人员配备，规范营业人员着装，制定文明规范用语，实行“一站

式”微笑服务。同时，加大培训力度，实行学习、检查循环提升的服务培训方式，有效更新服务理念。年初以来，开做的优质服务网点观摩、百佳柜员评比、营销服务风采展示大赛等活动，在全辖营造了优服务、比提升的浓厚氛围。

加强制度建设，提升服务内涵。在现有方案制度的基础上，全市农商银行（农信社）服务宣传工作领导组，积极指导各行社完善服务制度。一是建立日常服务管理制度。二是落实“首问负责制”，消除“你问我、我问他”推诿扯皮的现象。三是根据网点创建要求，建立健全服务质量督导制度、服务质量问责制度、柜台客户服务评价制度、客户意见征集与反馈制度、服务明星评选制度、客户满意度与员工忠诚度调查测评制度等，使辖内营业网点优

质服务的检查、评比、通报、奖惩机制日益完善。四是实施人性化服务，先后推出微信业务群、上门服务、电话预约服务等新举措，结合春节、端午、七夕等节日民俗，通过网点节日氛围装饰、邀约客户参与节庆活动等方式提升品牌形象。

加强暗访考核，提升服务效果。全市农商银行（农信社）服务宣传工作领导组统筹用人，结合聘请的专业服务公司，每月不定期进行“神秘顾客”体验式暗访打分，对辖内所有网点服务规范执行情况进行全面监测和考核通报，并督促各行社对扣分项进行整改和提升。同时，把考核结果与年终评先评优挂钩，进一步增强各行社抓好文明服务的责任感和危机感，助推全市农商银行（农信社）服务水平再优化、品牌形象再提升。②8



周口银保监分局领导到郸城联社营业部调研，对该社营业部特色网点文化打造给予肯定。
薛冰川 摄



商水农商银行打造的全市农商银行（农信社）首家智慧旗舰网点——商水农商银行阳城支行。
苑杨杨 摄



周口农商银行营业部优化厅堂服务，善用“良机”巧营销。
汪倩 摄



鹿邑农商银行依托老子文化，不断改善网点环境、创新服务方式、提升服务质量，打造有温度的便民银行。
朱丽芸 摄

商水农商银行以优质服务促星级网点创建

本报讯（记者 张艳丽 通讯员 李文涛 娄东坡）今年以来，商水农商银行以阳城支行被省联社评为“智慧旗舰网点”为契机，从提高软硬两方面实力着手，持续提升整体服务水平。

优化硬件配备。商水农商银行合理设定功能型、标准型、示范型、旗舰型网点数量，优化布局，完善功能，推动网点

转型升级，提升外在形象；优化厅堂功能分区，配备便民设施，为客户打造舒心的环境，提升客户体验；统筹推进“五小”建设（小食堂、小宿舍、小浴室、小阅览室、小活动室），让员工安心工作、舒心生活。

丰富培训内容。该行对全体员工定期进行“精准式”服务培训，根据机关人

员、基层管理人员、柜员、客户经理、大堂经理岗位性质和特点设定培训内容，提高培训的针对性和有效性。

加强督导考核。该行每月以委托第三方公司不定期到各支行暗访和调阅监控录像相结合的方式进行督导检查，发现并整改问题。同时，深度挖掘督导检查中发现的亮点，印发简

报进行宣传，教育引导全体员工见贤思齐。

对标改进不足。该行把改进服务作为“不忘初心、牢记使命”主题教育调研、检视的重要内容，对照中国银行业营业网点文明规范服务考核评价体系，通过“四到四访”、征求意见建议等方式，共发现制度建设、服务环境及质量、团队建设等方面存在的不足16项。对不足已明确整改标准、责任人、时间节点等，强力推进整改落实。②8

西华联社“四个坚持”加快推进精品网点建设

本报讯（记者 张艳丽 通讯员 赵亚威）今年以来，西华联社不断加大对各营业网点人力、科技资源投入力度，持续提升服务质量，坚持优化便民体验，加快推进精品网点建设进程。

坚持党建统领，持续提升员工党性修养。西华联社结合“不忘初心、牢记使命”主题教育活动，组织基层员工学原

著、学先进、学榜样，提升全员党性修养，切实以党的建设高质量带动业务发展高质量，为建设精品网点提供坚定的人员保障。

坚持服务至上，创新方式提升服务质量。西华联社多次组织一线柜员开展柜面礼仪及优质文明服务培训，规范柜面礼仪，提升服务水平；结合开学高峰

及粮补发放等，组织员工走出营业场所，深入校园及行动不便的客户家中，为学生及孤寡老人办理学费收缴、开户办卡、粮补取款等业务，获得了客户的认可和肯定。

坚持科技驱动，普及智能设备优化客户体验。西华联社遵循打造“智慧型网点”要求，不断加大对各基层信用社

自动取款设备、自助涉农终端等智能设备的普及力度，不断优化岗位人员配置与业务清分，引导客户向智能设备、自助设备分流，优化客户业务办理体验。

坚持精品导向，打造旗舰网点提升品牌成效。西华联社先后对辖内网点进行整修，重新进行网点分类，实施差异化管理，重点做好网点转型和核心网点建设；推动部分网点向“精而特”转变，以优美环境、一流设施、专业服务、人才配备作为区域竞争的优势，不断激发网点活力，持续提升网点品牌成效。②8

周口农商银行营业部

扎实开展星级网点创建工作

本报讯（记者 张艳丽 通讯员 汪倩）周口农商银行营业部从6月初启动星级网点创建工作以来，着力从软硬件方面打造服务新品牌，全面提升网点经营质效。

周密部署，加强学习。营业部成立创建团队，召开动员会，明确创建活动的整体思路和人员分工，深化全行职工“服务创造价值”的理念。同时，深入学习中国银行业营业网点文明规范服务考核评价体系和评分标准，并通过外出观摩学习、邀请专业讲师指导等方式，找出差距，明确重点，确保检视到位。

科学谋划，合理布局。营业部重新规划布置了客户等候区、电子银行体验区、自助服务区，增设了咨询引导台、公众教育区、贵金属展示机和爱心驿站。

同时，通过客户电视、LED屏、宣传展板等，常态化宣传网点服务特色、优势亮点、企业文化等，最大限度地树立网点品牌。

专注细节，提升服务。创建过程中，营业部着力打造浓厚的金燕文化，一是邀请讲师进行服务礼仪、营销话术、应急情况处理等方面的培训指导，提高职工服务各种客户的能力；二是着力打造温馨舒适的营业环境，在网点外铺设无障碍通道、放置宠物笼，在便民服务区为客户提供各类服务，进一步提升服务温度；三是设置更衣室，打造员工之家，配备简单的游戏和健身器材，为职工轮休、运动、减压提供平台；四是加强党建引领，深入企业、学校、社区开展金融知识宣讲，积极履行社会职责。②8

郸城联社

星级服务成业务发展“助推器”

本报讯（记者 张艳丽 通讯员 薛冰川）今年以来，郸城县联社完善星级网点创建机制，加强细节培训，提升服务质量，改善工作环境，辖内两家营业网点荣获中国银行业协会星级网点称号，打破了该县域金融机构无星级网点的历史。

加强细节培训，优质文明服务。该联社党委高度重视星级网点创建工作，聘请具有丰富理论和实践经验的银行转型培训团队，对营业网点的优质、文明、规范服务进行跟踪指导，开展针对性培训，提高对细节问题的关注度；强调“三声”服务，使临柜窗口“来有迎声、问有答声、去有送声”，不断提升客户满意度。

优化软硬件设施，开展便民服务。该联社多措并举，全面提升网点软硬环境，对全辖39个营业网点分批次进行靓化改造，实现自助引导区、便民服务区、电子银行体验区等

功能区分，智能服务设备一应俱全，便民服务设施应有尽有，专门增设哑语窗口和残疾人无障碍通道，配备智能机器人客服系统；不断创新金融产品，满足客户多样化、个性化金融产品需求。

加强监督考核，注重评优评先。该联社建立优质文明服务评价机制，制订考核方案，开展贯穿全年的优质文明服务明察暗访活动，组织观摩评比活动，评选出服务明星；设立客户服务监督电话，及时解决客户遇到的问题。

近年来，郸城县联社星级网点创建工作助推主业务快速发展，各项存款余额由星级网点创建工作开展前的96.40亿元增长到目前的142.05亿元，增长率达47.35%，连续三年提前圆满完成省联社、市农信办下发的目标任务，存款余额、年新增额、市场份额一直位居全县金融机构首位。②8

太康农商银行

四举措助推文明服务质量提升

本报讯（记者 张艳丽 通讯员 孙靖亚）今年以来，太康农商银行按照中国银行业营业网点文明规范服务考核评价体系，从思想认识、服务礼仪、硬件设施、规章制度等方面进行系统规范改进，全面加强服务标准化建设，取得良好效果。

打造精品网点。该行在改善环境硬件方面加大投入力度，因地制宜，因行制宜，逐步在各营业网点设立VIP贵宾室，大力推进“五小”建设，抓好卫生制度落实，给客户提供一个洁净、清新的服务环境。

建设智能网点。该行坚持“低成本扩张、高效能运营”原则，推进网点转型，沿着“智能化、标准化”方向，以提升

运营、服务、营销效能为目标，促使各营业网点从“交易处理型”转向“营销服务型”，加大智能机具投放力度，加强营业人员培训，从而促进人力结构优化和用工效能提升。

提升服务质量。该行定期组织文明服务质量提升培训，邀请第三方讲师对一线员工进行培训，并选出模范学员组建一支内训师队伍，促进各营业网点服务质量提升。

做好监督检查。在日常服务管理过程中，该行采取现场与非现场、定期与不定期、明查与暗访相结合等方式，重点做好优势亮点巩固和短板指标提升改进工作，扎实推进营业网点服务工作规范化、标准化、常态化。②8

扶沟农商银行

“软硬兼施”优服务树形象

本报讯（记者 张艳丽 通讯员 王国伟 魏洋）今年以来，扶沟农商银行以优质服务为抓手，加大设施投入力度，坚持常态运行，积极推动全辖网点提质升级。

优化厅堂服务，提升客户体验。扶沟农商银行坚持把“一切为了客户，为了客户一切”贯穿于优质文明服务中，定期组织开展员工、大堂经理及安保人员岗位培训，培训内容涉及行为礼仪规范、柜面服务、厅堂管理等，全力推进礼仪服务标准化。

加强厅堂管理，保证服务成效。该行聘请第三方优质文明服务公司根据银行业优质文明服务标准，进行暗访检查，助推星级网点不断优化提升；成立联合办公小组，加大对星级网点的

信息科技支撑和安保方面的督导检查力度，保证服务质量；制定专门管理办法，对在星级网点服务、建设中存在问题的支行按时通报检查结果，督促问题整改到位。

配齐硬件设施，加强服务保障。该行结合网点服务能力，加强网上银行、手机银行、ATM机等电子渠道建设，有效分流客户，减少等候时间，提升工作效率；在厅堂服务台配备急救箱、饮水机、老花镜等便民物品，针对特殊群体，专门配备轮椅，满足客户在办理业务过程中的各种需求；对星级网点进行标准化改造，设置功能分区，配备报刊栏、叫号机、网银体验机等设施，打造“宾至如归”环境。②8