

周口市“十佳服务窗口”单位展示



周口农村商业银行股份有限公司营业部

窗口强化员工服务技能,定期举办文明服务业务培训,围绕“文明服务三步走、技能培训三创新、微笑推广三措施”的工作方法,周口农商银行营业部引导员工从根本上转变服务观念,规范得体的肢体礼仪,赏心悦目的标准微笑和动听的文明用语,为客户留下热情、大方、亲切的印象,为创造周口市文明良好对外窗口形象起到了画龙点睛的作用。

周口农商银行营业部作为一家银行业协会颁发的四星级网点,长期以来以服务客户为宗旨,把提高窗口服务质量和工作质量作为主要任务,积极创新,扎实工作,全心全意为人民服务,通过创建文明服务营业部,切实提高服务质量、服务水平和效率,打造高品质

质的文明服务平台。

营业部制作了业务指南牌、区域分布指示牌等,用规范的办事流程图,明确办事程序,方便客户办业务;悬挂投诉流程图及安放投诉热线电话,接受群众监督。营业部设有顾客休息处,设置填单台,配有用具和茶水,设置了验钞机、复点机、填单台、利率公告牌、客户意见簿等,还设置了便民箱、书报架等便民设施,并保证以上设施的正常使用和内容的及时更新;各类业务宣传画张贴整齐美观,宣传牌摆放规范,并设有文明礼貌用语、道德规范等精神文明宣传内容。

在日常的经营活动中,营业部做到了大厅环境优美、清洁卫生、窗明

几净、摆设有序。在营业部,实行了由营业部经理负责的“厅堂一体化”管理和大堂经理首问负责制,设立固定的服务热线和举报电话,确定专人受理,为顾客解决难题,把当天发现的问题当天解决。营业高低柜员接待客户时做到精神饱满、态度和蔼、诚挚周到,并做到接待客户热心,解答询问耐心,接受意见虚心,工作认真细心。通过建立完善各项硬件和软件服务设施,方便了客户办理各项业务。

营业部长期切实为客户营造“质量优、效率高、态度好、环境美”的服务环境,不断创新,用于开拓,发挥示范带动作用,展示了银行业整体形象与风采。



中国移动通信集团河南有限公司 周口七一路营业厅

周口移动七一路营业厅位于周口市核心商圈,是移动公司最新一代的智慧营业厅。全厅由12名80后的女性构成,在家庭中她们是贤妻良母,在工作中她们,积极响应公司号召,长期奋战在一线。作为移动公司客流量最大的营业厅,七一路营业厅日均进厅客户量不低于200人,每一个工作人员在前台平均每天接待客户40余人。她们立足于平凡的岗位,在窗口工作中牢固树立“客户为根,服务为本”的服务理念,面向社会,服务大众,成为公司直属营业厅中独树一帜的

标杆。她们用娴熟技能、热情服务、甜美微笑赢得了客户良好口碑,受到社会各界的普遍赞誉。营业厅先后荣获市级“文明服务示范窗口”、周口市“青年先锋队”、省级“青年文明号”、省级“服务示范营业厅”等荣誉称号。

作为对外服务的形象窗口,提供一个温馨优雅的环境,是给客户提供优质服务的先决条件。为此营业厅进行了别出心裁的形象布置,除在厅内配备了自动叫号机、平板电脑并粘贴二维码方便客户办理业务之外,还精心布置

了志愿服务站、便民服务箱、雨伞和温馨提示,使客户能够在轻松、愉悦的环境中接受良好服务。

在同企业共成长的道路上,她们坚信“用百分百努力换取客户百分百满意”绝非一句空话,用真心就一定换来真情。也正是基于此,她们始终努力用最美笑容迎接客户的目光,用最大诚意赢得客户信赖,用最好服务创造客户满意。她们以无私奉献的精神忘我工作,以饱满热情和优质服务,谱写了一曲动人的青春之歌。



中国农业银行股份有限公司 周口分行营业部

中国农业银行股份有限公司周口分行营业部在总分行的正确领导下,在全体员工共同努力下,积极参加“十佳文明窗口”、“十佳服务窗口”评选活动,通过窗口服务来展示服务形象、创建文明营业部;切实提高服务质量、服务水平和效率,打造高品质的文明服务平台。

周口分行营业部积极从硬件和软件两手抓抓基础服务设施建设,做到硬件过硬,服务设施齐全完善;规范办事流程,明确办事程序,方便客户办

理业务。

周口分行营业部从业务技能上不断学习,规范了柜面经理业务操作规程,理顺了业务操作流程,提高了业务办理质量,特别是在办事效率等方面较以前有了明显提高。在客户意见簿上,对于客户提出的意见和建议,都会细致了解情况,诚恳接受并用心回复,真正把服务做到尽善尽美。

在今后的工作中,周口分行营业部将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻落实《周口市创建全国文明城市提名城市工作实施

方案》,继续深入持久开展文明优质服务,不断提高服务质量,改善服务环境,以将营业网点打造成“客户服务中心、销售中心、价值创造中心”为目标,切实为客户营造“质量优、效率高、态度好、环境美”的服务环境。以为客户提供优质高效便捷的金融服务为工作目标,大力弘扬社会主义核心价值观,展现文明向上的精神风貌,展示银行业整体形象与风采,助力全国文明城市提名城市建设,为推动全市经济社会高质量发展,谱写新时代周口更加出彩的绚丽篇章作出新的更大贡献。



中国人民财产保险股份有限公司 周口市分公司服务大厅

近年来,人保财险周口市分公司秉承“人民保险、服务人民”的经营理念,不断提高优质服务水平,赢得了大量客户,同时也推动了各项工作的协调发展。公司连续多年荣获省级文明单位,2019年被周口市委、周口市市场监督管理局、周口市消费者协会联合授予周口市“十佳优质服务单位”光荣称号。在疫情防控期间,在周口市遭受自然灾害侵袭期间,该公司充分发挥保险社会“稳定器”的作用,积极履行金融央企社会责任,全力服务大局,帮助市民群众恢复正常的生产生活秩序,有力支持了政府抗灾救

灾工作。

为优化环境秩序营造规范的服务环境,提高营业窗口服务质量,该公司从两方面着手,狠抓基础服务设施建设。服务大厅制作了业务指南牌和规范服务的办事流程图,明确业务办理流程及所用材料,方便顾客办理相关保险业务。服务大厅设有顾客休息处,并配有免费的茶水,公共柜台配有纸、笔和客户意见表等。在日常的营业活动中,服务大厅做到了大厅环境优美、卫生整洁、窗明几净、摆设有序。在服务大厅设有专人指引服务,为客户解决理赔难题,疏导客户拥挤的现象。工作人员做

到接待客户热情礼貌、态度和蔼、诚挚周到,并认真细心解答问题,虚心接受建议。

服务大厅坚持每天召开晨会,对员工进行新业务新知识和一些服务理念方面的学习,并就如何改进服务工作作出计划并组织实施。同时,定期集中学习业务理论知识、业务操作规程和各项规章制度,明确各岗位职责,汇总业务开展情况及优质服务文明服务情况,有针对性开展工作,形成了人心向上、比学赶超、争先恐后、充满生机与活力的工作氛围,促进了员工整体素质明显提高。