



总策划：盛毅
副总策划：邵群
执行策划：杜慧玲 朱超
文字统筹：姜庆波 林根深
组版编辑：郭怡晨

创建“十佳优质服务示范网点” 树立行业服务领先品牌

周口农商银行经济开发区支行

优品牌 树形象 打造“双十佳”网点

本报讯(记者 张艳丽 通讯员 汪倩)为进一步提升服务水平,更好地满足客户的金融服务需求,周口农商银行经济开发区支行以“双十佳”文明规范服务网点创建为契机,内优品牌、外树形象,成功实现了硬实力和软文化的双提升。

打造特色品牌,突出网点优势。作为周口首家5G智慧银行,周口农商银行经济开发区支行以信息技术与业务发展深度融合为目标,在传统现金柜台与自助存取款机基础上增设智慧柜员机、超级柜台、电子银行体验机等自助金融机具,同时增设互动笑脸墙、5D影院等休闲娱乐设备和打印机、婴儿推车等便民设施,提供多功能保管箱、业务洽谈室等增值金融服务,实现了服务的快捷高效、多元化和智能化。

坚持客户至上,提升服务质量。该行对标周口市农信办党组“双十佳”文明规范服务网点创建精神和中国银行

业协会颁布的《银行业营业网点文明规范服务评价指标体系和评分标准》,进一步细化服务流程和晨会标准,加强厅堂6S规范性管理,并通过培训学习、观摩交流、二次考核、明星柜员评选等,使员工熟记“7+7”文明服务礼仪和各项新业务、新知识,提升金融服务的效率和质量,提升客户满意度。

加强文化建设,锻造一流团队。该行将员工成长成才与业务经营发展作为共同追求的目标,在落实省联社“五小”建设基础上,增设党建活动中心、员工解压室、茶水台,打造员工活动墙,展示团队风采,并在三八妇女节、职工生日等时间点举行庆祝仪式,发放贺卡,适时开展雅文阅读等活动,营造积极向上的工作氛围;同时,在总行制度激励基础上,对员工学历深造、职业资格晋升、技能比武等进行二次奖励,并通过内请外聘、活动历练推动员工全面发展,增强员工的归属感。



周口农商银行经济开发区支行加强员工培养教育,使优质服务文明规范服务内化于心、外化于行。汪倩 摄

郸城联社

打造优质服务品牌 争创“十佳优质服务示范网点”



郸城联社依靠管理精英女排精神打造“拼搏进取”主题文化。薛冰川 摄

本报讯(记者 张艳丽 通讯员 孙北平)郸城联社始终秉承“以客户为中心”的服务理念,不断完善网点软硬件环境,提升柜面服务质量,在“十佳优质服务示范网点”创建活动中,秋渠信用社、巴集信用社、汲冢信用社等5个营业网点全部通过验收,秋渠信用社在全市农信系统取得排名第一的优异成绩。

完善硬件设施,提升服务功能。该联社通过设置并合理布局贵宾服务区、现金服务区、非现金服务区、自助服务区、电子银行体验区、便民服务区等区域,配备叫号机、填单台、老花镜、点钞机、便民服务箱、婴儿车、轮椅等业务办理设备和便民设施,从细微处拉近银行与客户的距离,全方位满足客户不同服务需求,有效增强了服务亲和力。

凝练文化特色,打造服务品牌。该联社积极推广“网点规范化服务导人”工程,5个营业网点结合“书法之

乡”和“教育强县”的地域特色、当地农作物种植特色及人文特色,分别提炼出属于自己的网点文化——秋渠信用社的“生生不息”、汲冢信用社的“廉文化”、纪元府东路分社的“墨客人文之社区银行”、城关支农路南段储蓄所的“墨客人文之商户之家”。通过建立内训师队伍,召开服务点评培训会、创建活动推进会,开展优质文明服务观摩活动等,不断提升营业网点文化软实力和服务水平,打造行业标杆服务品牌。

创新金融模式,提升服务质量。该联社与中农商签订战略合作协议,创新打造了郸城本地生活场景金融,构建了“金燕惠生活”平台;创新研发了线上信贷产品“金燕e贷”,对提交申请的客户进行“精准画像”,实现了贷款的“自动申请、自动评估、自动授信、自助发放”,提升了客户体验,扩大了客户服务范围。

鹿邑农商银行

俩分理处荣获“十佳优质服务示范网点”荣誉称号

本报讯(记者 张艳丽 通讯员 刘华清)近日,周口市农商银行“双十佳”文明规范服务网点评选结果揭晓,鹿邑农商银行景苑名城分理处、鸣鹿路南段分理处荣获“十佳优质服务示范网点”荣誉称号。

一直以来,鹿邑农商银行坚持“用心服务成就客户”的服务理念,持续深入推进文明规范服务提升工作。自“双十佳”文明规范服务网点创建工作开展以来,该行以“服务、营销、管理、素质”四个提升为中心,聚焦网点标准化建设,将网点建设工作与服务提升工作紧密结合,逐步提升网点服务供给能力,全面提升网点服务质量。

完善服务设施。该行依据评分标准,结合各参选网点厅堂布局,逐一调整功能分区,完善服务渠道,打造舒适度高、布置温馨的服务环境。现金业务区、非现金业务区、贵宾区既考虑到提高业务办理效率,又注意保护客户隐私。增设电子

银行体验区,以及无障碍通道、无障碍停车位、爱心驿站、儿童乐园等设施,以暖心服务增加客户的认同感。

强化服务理念。鹿邑农商银行以客户为中心打造“标准化+精细化”的服务格局,统一规范服务标准,加强岗位规范制度建设,晨会制度、着装、“7+7”服务流程和服务礼仪的统一,进一步提升了服务品质。逐步加强厅堂服务,强化岗位内外联动,完善柜面支撑厅堂服务功能,以高效快捷便利的方式为客户提供精细化、专属化服务。

打造服务亮点。该行依托网点地理位置优势,打造差异化、特色化服务网点,在景观名城分理处网点设计中融入生活场景,将非金融与金融模块无缝融合,打造融合生活场景的主题银行模式,以非金融服务逐步提升金融服务价值,逐步提升客户体验,增进与客户之间的互动联系,扩大网点品牌影响力。



鹿邑农商银行景苑名城分理处、鸣鹿路南段分理处荣获“十佳优质服务示范网点”荣誉称号。张曼 摄

沈丘农商银行营业部

获评“十佳优质服务示范网点”

本报讯(记者 张艳丽 通讯员 张帆)沈丘农商银行营业部以“唱响服务主旋律,做实金融主战场”为抓手,以建立健全文明规范服务长效机制为目标,积极采取多种措施,不断深化金融服务,提升活动成效,被评为“十佳优质服务示范网点”。

创建标准化服务团队。该行营业部以“让客户满意”为宗旨,不断优化服务,在员工仪容仪表、岗位纪律、工作流程和能力素质等方面,对照规范标准,坚持做到举手迎、笑相问、双手接、快速办、双手递、巧营销、举手送。同时,持续开展金融服务提升、技能练兵比武、网点规范化服务等系列活动,强化日常文明规范服务。

打造精细化服务环境。该行营业部将网点营业区域划分为客户等候

区、现金服务区、非现金服务区、自助设备服务区、电子银行服务区和贵宾服务专区等,让客户享受到咨询洽谈、业务办理、智能体验等全方位服务。设置便民服务区,配备饮水机、手机充电器、婴儿车、擦鞋机等便民设备;设置爱心驿站,帮助户外作业人员解决饮水、避暑、休息等现实问题,切实为客户提供有温度的服务。

坚持党建引领。该行营业部紧紧围绕“党建强、服务优”的工作思路,充分发挥党建在鼓舞斗志、振奋士气方面的强大力量,通过开展“扶贫帮困”“重温红色记忆 传承革命精神”等主题党日活动,积极发挥党员的模范带头作用,实现了党建提质、业务增效、形象提升的联动发展格局。

项城农商银行

打造特色服务文化 争创“双十佳”网点

本报讯(记者 张艳丽 通讯员 张志华)“双十佳”文明规范服务网点创建工作开展以来,项城农商银行秉承“以客户为中心”的理念,优化网点环境,创新服务,网点形象焕然一新,服务水平不断提高,市场竞争力和社会认可度进一步提升。

健全创建机制,提升工作效能。该行将“双十佳”文明规范服务网点创建列为年度重点工作,成立创建领导小组,管理部门与创建网点密切配合,形成有效的前中后台衔接机制。邀请专家对创建网点进行现场指导,引入6S管理机制,全方位提升网点管理水平,优化整体环境、服务文化等。辖内6个具有创建竞争力的网点相互比拼,不断激发创新活力。优化营业环境,提升客户体验。结合

“双十佳”文明规范服务网点创建要求,该行优化厅堂功能区划,细化现金区、非现金区、电子银行自助体验区、亲子活动区等,统一规范员工着装,实行挂牌上岗,完善营业网点服务设施,并针对不同网点的客户需求量身定做便民设施,全方位提升客户服务体验。

打造服务文化,提升服务质效。该行在创建过程中注重服务软实力的提升,引导各网点打造特色服务文化。坚持每日召开晨会、夕会,不断学习柜面服务“7+7”流程和规范动作,强化厅堂服务和营销。评选“服务明星”“服务标兵”,增强员工的参与感和荣誉感。提升客户体验,打造用心、真心、专心、贴心、暖心的特色服务文化,提升广大客户的认可度。



项城农商银行加大优质服务力度,客户进门“一声问候、一杯水”,提供贴心服务。李三木 摄

太康农商银行

凝心聚力优服务 奋勇拼搏创“十佳”

本报讯(记者 张艳丽 通讯员 刘天成)近日,太康农商银行营业部获得周口市农商银行(农信社)文明规范服务“十佳优质服务示范网点”荣誉称号,利民支行与康晨分理处获得周口市农商银行(农信社)文明规范服务“双十佳”示范网点荣誉称号。这是太康农商银行一直以来争创“双十佳”网点的成果。

该行高度重视“双十佳”文明规范服务网点创建工作,成立创建领导小组,对标中国银行业协会颁布的《银行业营业网点文明规范服务评价指标体系和评分标准》,邀请专业人士指导,补齐软硬件短板,全力支持5个基础较好的网点争创“双十佳”。

完善网点规划,优化服务环境。该行积极开展“美丽厅堂”建设,合理规划厅堂布局,要求网点标识清晰、服务设施全面、金融信息准确,强化服务功能、完善服务环境,打造温馨舒适、具有现代气息的营业环境,进

一步提升客户服务体验。强化服务技能,打造一流团队。该行有针对性地制订和实施了员工培训方案,通过座谈、培训、实地观摩、技能比武等方式,加强员工对业务操作技能、职业道德、服务礼仪等知识的理解和掌握,进一步提升服务技能。

依托特色文化,打造服务亮点。该行将太康非物质文化遗产道情戏曲、脱贫攻坚、“女子银行”等融入厅堂建设、业务开展、绩效考核、员工培训等核心环节,时刻体现优质服务,彰显特色服务内涵,锻造出金融企业文化的金字招牌。

追求客户至上,延伸服务内涵。该行实施“一企一策”“金融助理”等措施,组织网点员工分赴各乡镇开展网格化营销,前往浙江、上海等地开展外拓营销,同时结合走访慰问、网点建设、文明服务等新理念,提升文明规范服务质效和品牌形象。

商水农商银行

“三个提升”助力网点创先争优

本报讯(记者 张艳丽 通讯员 李文涛 姜东坡)近年来,商水农商银行把服务提升工作扛在肩上、放在心上、抓在手上,通过“三个提升”助力网点创先争优。在周口市农信办2020年开展的“双十佳”文明规范服务网点验收评比中,该行推荐的5个网点全部入围,其中商水农商银行营业部位居全市第三名。

提升外部形象。该行按照省联社旗舰店、标准型等分类要求规划全行网点,加大对网点改造过程的监督管理力度,发现问题立即整改。加强网点办公用品用品、便民设施、绿植的配备和维护保养。一体推进网点“五小”建设,使整体协调、内外统一。周口市农信办开展“双十佳”文明规范服务网点评选活动后,该行领导班子召开专题会议确定具体打造的5家网点、如何打造、推进负责人等并抓紧落实。

提升服务质量。该行把行内条线督导与第三方公司明察暗访相结合,每月印发服务质量检测通报,奖优罚差。召开月度服务质量分析会,分析存在的不足,明确改进措施,次月重点督导和检查整改情况。2020年12月初,组织主管副行长、主管部门负责人对确定的5个网点进行初评,对标对表中国银行业协会星级网点评定标准,找差距、补短板。

提升引领效应。该行通过网点推荐、督导检查发现等方式,选树在服务质量方面的先进典型并进行宣传,给予物质精神奖励,营造见贤思齐的氛围。积极受理服务质量方面的举报、投诉、转办事件,第一时间处理,提高客户满意度,增强黏性。在创建“双十佳”文明规范服务网点过程中,该行涌现了如石朋朋、李双双等一大批先进典型,通过大力宣传她们的事迹,有效推动了整体创建工作。



商水农商银行优服务树标杆,将文明规范服务内化于心、外化于行。姜东坡 石朋朋 摄