



主办 2018年4月18日 星期三
周口报业传媒集团 戊戌年三月初三 第3645期

ZHOUKOU WANBAO

国内统一刊号 CN41-0074 新闻热线 0394-8289999
河南省一级报纸 今日16版 网址:www.zld.com

第十二届中国(河南)国际投资贸易洽谈会在郑州举行

我市签约9个项目 总投资127.5亿元

▶2版

今日看点

中心城区“百城提质”

大项目追踪

郑合高铁周口东站 试桩施工全部完成

3版

专家发言集锦

2018临港经济高峰论坛

打造中原地区 对外开放新窗口

▶4版

NEWS 导读

省十三运会网球场升级改造正在进行 ▶5版

省十三运会

青少年竞技组中国式摔跤比赛首日

周口队包揽三块金牌 李金龙过关斩将勇夺金

李润桥夺女子56公斤级金牌

同门师兄弟会师决赛 为周口包揽金银牌

▶5版

周口农行一直以来秉承“客户至上、始终如一”的服务理念,在2018年一季度“神秘人”暗访排名中,该行得分90.64分,在全省19家地市行中排名第五,较同期和去年年底分别提升13和12个位次。在一季度客户流、资金流、业务量激增的情况下,取得如此成绩实属不易。

牢固树立“服务为魂”的理念,为优质服务提供理念支撑。优质的服务是金融行业的核心竞争力,是长久发展的不竭动力。周口农行坚持以客户为中心,以客户满意为宗旨,抓细节,全面提升来行客户体验。坚持以服务赢客户,以标准化文明服务为量尺,抓考核,确保金融服务水平持续提升。

严格落实“6S”管理,为优质服务提供一

周口农行坚持“服务为魂”持续提升金融服务水平

个“硬”环境。该行坚持落实网点“6S”(整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全)管理法则,持续开展“擦亮牌子”工程,对于外部环境擦亮门头和墙壁、修好LED屏、维持门前整洁、固定场地功能;对于厅堂环境做好办公区域整理和清洁,不规范物品整顿和清扫,狠抓员工衣着和标准化服务流程的基本素养,并以周、以网点为单位,通过内部网络专栏,开展“晒一晒、比一比”活动,营造网点硬环境“比学赶超”的氛围,加大内外部环境维护力度。

积极发挥人员动能,为优质服务提供一个“软”支撑。该行抽调全行内训师组成标准

化服务指导小组,逐网点进行再培训、再辅导,切实提高柜面人员服务技能和客户投诉处理技巧。同时,公开“市行个金部、支行主管行长、网点主任”三级监督投诉电话,广泛接受社会监督。市分行设立投诉登记簿,强化投诉处理后续跟踪和评价机制,提高客户满意度。

加大考核监督力度,为优质服务提供一个“强”约束。针对客户投诉和“神秘人”检查发现的问题,要求对照标准,建立整改台账,明确落实到人,确保问题整改到位;加大监督力度和频次,市农行每周调阅一次监控,以周检查、周通报、月考核为手段,将文明服务变

成员工的自觉行为和日常行为习惯;同时,按照量质并举、绩效挂钩的原则,对责任人员实行既有数量指标、又有质量指标的考核办法,将检查结果与网点综合绩效挂钩、与网点负责人的履职考核挂钩、与责任人员工资挂钩。

(陈怀立 李玄原)



周口首届物业节暨2018春季“建业世和府”杯 大型房展会

倒计时
Countdown

10 天

主办:周口报业传媒集团

周口市物业服务行业协会 周口市房地产开发行业协会



广告
想贷款 找邮储
经营消费随你用
贷款专线: 0394-8901234