首席编辑:郭晓明 校对:程予辉 组版:徐凌凌 2015年3月25日 星期三

洛阳银行营业部

创新特色服务,打造洛阳人民自己的银行

作为洛阳人民自己的银行,洛阳银行在 18年的发展历程中,始终践行"真诚服务,创 造财富"的服务理念,坚持为每一位客户提 供最优质的服务,想客户之所想,不断创新 服务理念,提升服务质量,勇于承担社会责 任, 赢得了社会及广大客户的肯定和赞誉。 洛阳银行营业部作为该行的窗口,已成为我 市金融服务领域的标杆和旗帜。

练好内功 建设精品银行网点

洛阳银行营业部是一个团结奋进、朝气 蓬勃的团队。现有员工92人,平均学历较 高,下辖5家二级支行,分布于市城乡一体 化示范区,为当地居民和企事业单位提供优 质的金融服务。近年,营业部多次被银行业 协会授予"中国银行业文明规范服务千佳示 范单位""河南省银行业文明规范服务示范单 位"荣誉称号。2014年,洛阳银行营业部又 先后被省、市相关部门评为"2014年度河南 省银行业文明规范服务示范单位""洛阳市劳 动竞赛优胜班组""洛阳市先进基层党组织" "洛阳银行业金融服务标杆银行"等。

营业部是银行的窗口和镜子,是银行服 务质量的直接体现。洛阳银行营业部秉承 "规范服务不放松,特色服务暖人心"的理 念,严格落实银行业协会对银行业文明规范 服务的规定和要求,坚持以制度促进管理, 以管理完善制度,狠练内功,制定了一系列 提升服务质量的操作规程。

为提升员工的业务能力和职业素养,营 业部不断加强对员工的技能培训,深入开展 "岗位练兵、技术比武"活动,激发员工学业 务、比技术的热情,将业务学习和素质提升 落到实处。营业部组织员工到交通银行、民 生银行、光大银行等单位交流取经。

除认真观摩学习《中国银行业文明规范 服务示范服务单位营业网点规范服务》示范 片外,营业部还制定了岗位规范服务标准, 要求每一位员工熟知服务规范要领,推行"柜 员标准话术"及"柜员规范化服务七步曲",通 过岗前员工互查仪容仪表、统一着装、佩戴工 号牌、晨会点评、全员演练等方式,让文明规 范服务成为每一位员工的习惯。

营业部还制定了积分卡管理制度,从网 点的环境设施、员工的行为举止、奖罚措施 等方面做出了具体规定,将员工的服务质量 与绩效考核挂钩,并纳入年度考核体系。开

展争创"最美微笑奖、最佳营销奖、进步最快 奖、业务能手"等服务竞赛活动,以增强团队 凝聚力,不断提高服务水平。

对新进入营业部工作的员工,实行"一 对一"的帮带模式,为每一位新员工指定辅 导老师,指导他们学习金融业务知识和专业 技能。聘请融资顾问、理财专家讲授相关业 务知识,使他们尽快掌握金融工作的相关本 领,为社会提供优质服务。

为了保证日常的服务质量,营业部无论对 员工的仪容仪表、服务规范,还是对营业场所 的环境与秩序,都有严格的要求。每天8点 前,全员必须统一服装,男士系领带、女士戴丝 巾参加晨会,部署一天的工作。8点半前,大 堂经理要详细查看休息椅、地面是否已擦干 净,业务凭条是否已准备妥当,单据填写台的 笔是否书写流畅,ATM机等设备是否正常运 转,医药箱、便民伞、擦鞋机是否就位,饮水机 里的水是否及时更换、加热键是否开启、一次 性纸杯够不够,茶饮糖果是否到位,观赏植物 的摆放和长势,一点一滴,毫不疏忽,着力为客 户营造温馨、舒适的营业环境。

推出特色服务 一切为了让客户满意

让客户和社会满意,除增强自身综合实力 外,银行的服务显得尤为重要。洛阳银行营业 部经过科学规划,对网点进行合理的功能分 区,设置了理财业务区、非现金业务区、电子银 行体验区、社保业务办理区、公众教育区、信息 价格公示区和服务项目宣传区,使客户进到营 业大厅便一目了然,方便客户办理业务。

为进一步满足客户需求,营业部在不同 的功能分区配备相应的服务设施。在咨询 引导区,配备大堂经理咨询引导台、便民服 务箱等设施,方便服务人员引导分流客户, 及时为客户提供服务;在现金服务区,配备 点钞机、复点机、复印机、碎纸机,设置爱心 窗口及快速业务通道,满足客户各类现金业 务需求;在电子银行体验区,设置网上银行 体验专柜、配备电脑设备和网络服务设施, 方便服务人员进行现场辅导和客户自助办 理业务;在自助银行服务区,不仅有自助存 取款机具,还配备公交卡充值、水电气缴费 等自助终端设备,安装免拨直通客服电话, 可为客户提供24小时自助服务;为保障客户 在自助区夜间办理业务的安全,在每台自助 机具上加装了紧急呼叫按钮,该装置由总行



监控中心24小时监控,遇有紧急情况,客户 能与监控中心实时对话;在客户等候区,设 置"爱心专席",提供茶饮、擦鞋、阅读、无线 上网等服务。营业大厅还设置了服务监督 牌、顾客意见簿、文明服务公约。对客户的 建议和意见,安排专人归纳整理,对存在的 问题积极改进,并积极与客户沟通,进一步 提升服务水平。

在日常经营活动中,洛阳银行营业部还 非常注重差异化和个性化服务,竭尽所能让 每位客户满意。

洛阳是历史文化名城,每年来洛的外国 游客不在少数,为方便和外国游客沟通,营 业部邀请大专院校的外语教师,定期对员工 进行外语培训和辅导,掌握日常交流和银行 专业用语。在日常工作中,不乏遇到聋哑客 户,营业部邀请聋哑学校教师给员工传授常 用的手语,制作形象简明的交流卡,消除沟

有些老年人对电子产品不熟悉,缴水电 气暖等费用时,仍习惯携带现金到营业厅。 为方便这些老人,营业部至今保留着"柜面 现金缴费"的服务。每月下旬,不少低保户 到银行领取低保金,他们年龄普遍偏大,填 写凭条、使用密码键盘等程序对他们来说, 确实有些困难。这时,银行员工会耐心细致 地指导他们如何操作。

每年9月新生入学期间,收缴学费让各 个学校的财务部门头疼,责任和压力大,工 作要求高,一个小数点都不能计算错。为 此,洛阳银行营业部每年都组织专人到洛阳 理工学院、洛阳市第一高级中学、洛阳财会

学校等教育机构收款,减轻学校财务部门工 作压力,这一特色服务受到众多学校好评。

2013年,市民曾女士家中失火,辛苦积 攒的7100元大半出现不同程度的损毁。因 无法鉴定,多家银行婉拒了她的兑换请求。 在洛阳银行,营业部热情接待了她,逐一对 71张残损的100元纸钞登记、筛选、整理、粘 贴,最终为曾女士兑换了6850元,兑换率达 96.5%,曾女士握着工作人员的手直掉泪。

"用细微的服务感动客户,用优质的服务 留住客户。"洛阳银行营业部从点滴做起,从 细节入手,注重差异化手段、个性化服务、亲 情化沟通,将服务创新、业务创新与服务地方 经济和广大市民生活结合起来,积极提高金 融服务水平,加快业务创新步伐,努力完善金 融服务功能,树立"市民银行"的品牌特色。

承担社会责任 全心全意为洛阳服务

洛阳银行营业部主动承担社会责任,在 做好金融服务的同时,关注社会民生,以真 诚的服务回报社会,让市民满意。

洛阳银行作为本土银行、市民银行,与洛 阳有着深厚的感情,10年来一直承担大量的 缴水费、电费、燃气费、暖气费,公交IC卡充值 等公共事业缴费业务和代发低保金业务,开辟 专门窗口,安排专人为办理这些业务的市民服 务,设置了自助缴费机来分流柜台客户。营业 部的营业大厅内设有6个现金业务柜台、2个 非现金业务柜台、2个理财业务柜台和1个社 保业务专柜,针对残疾人、老年人、孕妇等不便 等候的客户以及外籍客户,洛阳银行营业部设 置了爱心服务窗口、快速通道、涉外服务窗口,

客户可直接到柜台办理业务。居民及职工医 保卡挂失、补卡,职工及灵活就业人员新参保、 社保基本信息变更等社保相关业务也可到社 保业务专柜直接办理

务外籍客户

客户陈师傅开了一家烧饼店,习惯每月 将收到的零钱存入银行。因工作原因,这些 零钞面额小、数量多,有些还沾上了污渍和 面粉,有些破损严重,银行工作人员总是笑 脸相迎,耐心清点。陈师傅说:"我到其他银 行存款时,对方态度冷漠,经常遭遇闭门羹, 有的还要收取清点费,洛阳银行做得好,我 到这里感觉很温暖。'

对于老弱病残等客户的服务需求,营业 部开设绿色服务通道,提供便利、快捷服务, 必要时还上门服务。低保户林女士身患脑 血栓常年瘫痪在床,由于低保存折不慎丢 失,她十分焦急。营业部了解到林女士的特 殊情况后,派出两名经验丰富的工作人员, 两次上门为她办理了相关手续。当新办理 好的存折递到林女士手中时,躺在床上的她 拉着工作人员的手一直说"谢谢"。

洛阳银行营业部不定期组织"金融知识 万里行"等金融知识宣传活动,深入周边社 区提供金融咨询服务,利用现有资源,增强 公众的识别和防范金融风险能力,加强消费 者权益保护工作。

面对"速度变化、结构优化、动力转换" 的经济发展新常态,洛阳银行营业部主动适 应新常态,引领新常态,努力推进金融服务 提升工作,持续增强我市银行业对经济的支 撑保障能力。

本报记者 张婉婷 通讯员 席总胜

洛阳银行高新支行

树立创新服务标杆 助力中小企业发展

核心提示

位于高新区创业 路与碧桃路交叉口的 洛阳银行高新支行落 实洛阳银行"服务地 方经济、服务中小企 业、服务城市居民"的 市场定位,优化服务 环境,锤炼服务细节, 加强金融创新,获得 了社会的高度认可, 实现了银企双赢。



优质服务从微笑开始

有时候,文明可能只是一张纸的厚度;

2月10日上午,记者走进洛阳银行高新 支行,在大堂正中间的背景墙上,镶嵌着"居 中守正 行以致远"洛阳银行的核心价值观, 时时刻刻向外界昭示洛阳银行的企业文

善源于对细节的精细打磨。高新支行在金

融服务活动中始终注重细节,通过抓细节提 升服务。记者一进大厅就被他们的精心设 计所吸引,所见所闻无不感受到他们默默地 传承着一切以客户为中心、从细微处为客户 着想的优秀文化。他们在科学划分网点服 务功能分区的同时,在柜台设立爱心窗口、 涉外窗口、绿色通道;在公众教育区内,摆放 书刊、报架,配备LED电视,反复播放金融 资讯、银行业务、企业文化宣传片等,让客

在客户休息区,设置饮水机、爱心座 椅、小药箱等;在填单台上,放置度数分别

使用;为照顾残障人士,洛阳银行高新支行 营业厅外设有无障碍通道;在入口处放置 雨伞架,配备宠物笼;在台阶上、玻璃门上 粘贴"小心地滑""安全防盗""注意台阶"等 提示语;在营业大厅,覆盖无线网络,供客 户免费使用。

在现金业务区,配备验钞机、复点机、碎 纸机、复印机等机具。可以说,大厅功能布 局精细,便民设施应有尽有,使客户尊享快 捷与便利。

洛阳银行高新支行行长张艳艳告诉记 者,高新支行是一支年轻的队伍,平均年龄 31岁,朝气蓬勃,极具热情与活力。为打造 一支业务熟练、素质过硬、行为规范、办事高 效的团队,高新支行邀请国内知名管理公司 的培训导师进行专业辅导,推进标杆网点标 准化建设。从营业环境标准化、员工职业形 象标准化、临柜人员服务流程标准化、晨会 经营标准化、网点现场管理标准化等方面, 形成了一整套规范的优质银行服务体系,充 分发挥了标杆网点的示范作用。尤其是"柜 员七步曲"的使用以及对柜员的职业形象、 仪容仪表等方面的打造,把临柜人员、大堂 经理、保安、网点负责人等标准化管理贯穿 支行金融服务建设中。

在日常金融服务中,支行通过设置意见 簿、发放客户满意度调查问卷、召开客户座 谈会等方式,收集客户对支行服务工作的需 求、存在问题及改进意见或建议;加大对营 业网点服务检查力度,对发现的问题及时整 改;对服务规范落实不到位的员工,注重引 导、督促和帮扶,进一步规范服务行为,确保 柜面服务质量。支行还制订服务应急预案, 建立完善的服务投诉和应急处理工作机制 及流程,切实提高客户投诉处理工作效率, 不断提高客户满意度。

高新支行用优质文明服务示范网点的 标准从细从严要求自己,做了许多卓有成效 的工作,提升了洛阳银行的整体形象,得到 了社会和客户的认可。2014年获得"河南省 银行业文明规范服务示范单位"、全行礼仪 大赛"最佳微笑奖"、第一批转型试点行"快 乐晨会大赛"第一名、第一批转型试点行比 赛综合得分第一名等荣誉称号。

优质服务 贴近百姓生活

洛阳银行高新支行在促服务、抓管理、 提形象、创品牌的同时,以为民服务为重点, 以群众满意为目标,不断提高金融服务水 平,履行社会责任,维护公共利益。

张艳艳说,洛阳银行立足于本土,承担 了大量的社会责任,开展代收水费、电费、燃 气费、暖气费、联通固话或手机费,代发低保 金,公交IC卡充值等与百姓生活息息相关的 业务。针对中老年客户不习惯使用自助设 备,每月月中扎堆在银行柜台办理水、电费 缴费业务的情况,洛阳银行高新支行提前统 筹好人力、物力,设立专门的弹性工作窗口, 在缴费高峰时段,提供代收服务,协助原有 的缴费绿色通道,有效地缓解了缴费高峰期 客户排队的问题,为市民提供许多实实在在 的方便!

洛阳银行高新支行每年参与代发全市 出租车油补工作,每次市财政拨付的专项资 金到账后,洛阳银行高新支行就全员上阵, 加班加点,抓紧时间进行车主身份信息的联 网核查,对单台车及出租车分公司的总金额 进行核对,在确保信息无误后打印活期存 单,通知各出租车分公司领取。

为减轻高新区蔬菜批发市场的商户零 钱库存压力,提高商户资金的安全性和使用 效率,洛阳银行高新支行积极开展兑换零钞 业务,商户对此举纷纷称赞。

面对困难群众,伸出援助之手。洛阳银 行高新支行针对残疾人客户的特殊情况和 实际需求,为其提供亲情化服务。2014年9 月,在低保金发放的前5日,客户李女士拄 着双拐,到该行查看低保金是否到账,当她 获知还未到账后,显得格外着急。这一细 节引起了大堂经理的关注,忙上前询问。 得知李女士家有病人,急需用钱。为解决李 女士的燃眉之急,大堂值班行长栾玉华拿出 自己的600元交给了李女士,李女士对此甚

长期以来,高新支行自觉履行宣传金融 知识、维护金融秩序的义务。组织银行人员 进入社区、街道、学校广泛开展反洗钱和反 对非法集资宣传活动,以及"反假币宣传月"

"信用关爱日"宣传活动,向周边民众讲解金 融知识,拓宽了客户了解金融政策和信息的 渠道,提升了客户投资理财、反假防骗以及 自觉抵制非法集资的能力,使支行的服务与 发展植根于高新区的发展之中。

金融创新 助力中小企业发展

中流击水,唯创新者进。洛阳银行高新 支行积极响应洛阳银行提出的"强化金融服 务和产品创新"的号召,关注重点产业和项 目、小微企业融资等金融服务薄弱领域,大 胆创新产品和服务模式,持续增加贷款有效 投放,为区域中小企业的发展提供了强有力

高新区某生产烟草专用设备的企业,每 年享受国家财政补贴,但补贴到账周期较 长,每逢年初就要面临资金短缺的问题。洛 阳银行高新支行在把控风险的前提下,对该 企业的3项发明专利实行了质押,有效地解 决了该企业的融资难题。

为支持企业发展,加强担保业务合作, 拓宽中小企业担保渠道,洛阳银行高新支行 经与市融资担保业协会协商,由市工信局 与市融资担保业协会向该行推荐具有融资 性担保资质、经营较为规范的担保公司组成 联保组,由联保组内的各家担保公司两两结 合组成联保组,共同对银行客户提供担保, 有效降低了担保公司风险。此外,企业也可 以与担保公司开展合作,极大地提高了授信

在实际工作中,洛阳银行高新支行员工 坚持以市场和客户为中心,努力实践"一言一 行树洛阳银行形象,一心一意为客户服务"的 承诺,从不因路途遥远而止步、从不因业务繁 忙而推托,始终勤勤恳恳、废寝忘食地工作, 想客户之所想,急客户之所急,在企业发展关 键时期给予帮助,实现了银企双赢。

张艳艳承诺:"为落实洛阳银行'服务地 方经济、服务中小企业、服务城市居民'的市 场定位,洛阳银行高新支行坚持立足当地、 立足基层、立足社区,打造服务标杆,力争成 为区域最佳银行服务网点。把促进社会民 生发展、支持区域经济建设作为一种担当。"

本报记者 张婉婷 通讯员 席总胜

细微之处 彰显文明服务

有时候,文明可能只是一副老花镜的度数; 有时候,文明可能只是一杯水的温度;有时 候,文明可能只是一米的宽度……

化。大厅装修简洁大方,随处可见绿色植 物,处处洋溢着祥和温馨的气息。 细节是衡量服务质量的标准,服务的完

户在等待办理业务的同时,增加对金融知 识的了解。 为150度、200度、300度的老花镜,供客户