

### 【 阅读提示 】

去年7月,市委市政府召开全市优化营商环境暨招商引资工作会议,发布了《关于全市贯彻落实省委、省政府更大力度优化营商环境激发市场活力若干措施的实施意见》,近一年来,各地各部门积极行动,大力实施“放管服”改革,推动了我市营商环境持续向好。

在今年全市宣传思想工作领导小组会议上,市委书记钱运坤强调:“围绕‘汉襄胥骨、神韵随州’目标定位,宣传好随州优化营商环境,推动高质量发展的生动实践,更好强信心、暖人心、聚民心。要创新宣传方式,加强策划营销,进一步擦亮随州名片,提升随州知名度、美誉度和影响力。”

为贯彻市委书记钱运坤对宣传好随州优化营商环境的讲话精神,为总结近年来我市政府部门营商环境优化的生动实践和推动疫后重振高质量发展的典型事迹,展示我市政府部门营商环境优化新貌,吸引更多外资投资随州,随州日报推出特刊“大美随州·投资福地”专题宣传,今日刊发的是农行随州分行优化营商环境服务的典型作法,敬请读者关注。

# 农行服务从这里延伸

## ——农行随州分行优环境强服务纪实

随州日报特约记者 吴财荣 通讯员 徐春平 李汉明 李玉兰 程子轩

“创造感动,用心服务”这是随州农行人矢志的坚守和不懈的追求。

今年以来,随州农行坚持强化营业网点优质服务,快速启动“服务升温工程”,开展“靓化网点”环境整治、“暖心厅堂”和“爱心敬老”品牌创建,打造“最暖厅堂”标杆,树立“服务感动人物”典型,评比“最佳客户体验”和“我是客户我体验”等系列活动,进一步加强和改进服务工作,以优质服务树立良好形象,有力提升了金融服务质效。

“服务是银行立业的基石,是银行发展的根本。只有不断地增强服务意识,强化服务措施,为客户提供优质服务,促使服务合理化、人性化,才能赢得客户的信任与赞扬,才能在竞争激烈的金融行业中立于不败之地。”随州农行主要负责人胡三红告诉记者,全市农行系统正以高昂的斗志和满情的豪情,广大员工本着用心服务、客户至上的理念,按照“星级网点、星级服务”的要求,把增加客户满意度作为服务工作的灵魂,为广大客户提供细心、贴心、热心的特色服务,助力良好金融生态建设。

服务无小事,服务无止境。随州农行全体员工从每一项举措、每一个细节入手,用专心、细致的服务,架起一座座“连心桥”,让客户感受到浓浓的温暖。

4月9日上午,农行随县安居支行大堂工作人员李保健,何敬波发现门外有一名行动不便客户前来办理业务,迅速出门迎接,主动询问客户需求,得知客户需办理密码修改业务,而因股骨头坏死行动不便时,立即将客户搀扶到网点备用的轮椅上,通过无障碍通道推送到厅堂,并开通绿色通道,安排专人迅速为其办理好所有业务,待客户业务办完后护送其平安离开网点。

“实施‘服务升温工程’,创建银行业星级营业网点,不仅仅是荣誉,更多的是责任和承诺。”农行随州分行副行长梁宏刚说,自年初以来,随州农行以客户需求为中心,以提升客户服务体验为目标,竭尽全力打造最优服务银行,从环境、功能、服务等360度无死角,以秩序井然的环境、扎实精细的管理、规范标准的服务,迎接络绎不绝的客户。

为抓实“服务升温工程”,随州农行成立了由主管行长任组长,运营管理部、办公室、人力资源部、计划财务部、网络金融部、信用卡中心等部门负责人为成员的领导小组。

网点服务“做什么”“怎么做”“做成什么样”?该行把提升网点服务作为重大的政治任务和重要的核心工作,进一步加强组织

领导,加大工作力度,制定了《关于进一步优化营业网点现场管理的通知》《关于进一步细化营业网点服务管理的通知》《关于加强特殊人员服务的紧急通知》,并在每个营业网点张贴了上门服务公告,开通了“预约热线”,对老人和行动不便客户提供有温度的服务。

小网点,大服务。该行通过增强人员配置、优化劳动组合等方式,根据网点业务高低峰特点和午间轮休特殊时段针对性做好人员排班安排,确保网点人员充足,提升服务特别是特殊人员服务效率。尤其是在社保卡批量激活、年末批量缴费、元旦、春节、五一、国庆等社保业务交易量较大的重要时间节点,增加专门窗口和人员,以做好现场服务、客户维护与业务指导。

随州农行不断加强日常管理,配齐网点服务力量和客户峰值窗口数量,确保大堂人员工作时间充足,着装标准,动作规范,履职到位。同时,要求大堂服务人员要及时分辨分流引导特殊客户群体,提供温暖贴心服务,维持好现场秩序。

为满足客户上门服务要求,该行为全辖网点配置齐全外携式移动设备,要求网点在使用移动营销平台的时候,严格执行外携设备的管理办法,对特殊人群联系村组上门服务的同时严防操作风险。并在城区每家网点设置暖心“爱心驿站”,为环卫工人、交通警察等客户群体提供休息座椅、冷、热水、卫生间设施与报刊杂志供阅览,广受好评。

“工欲善其事,必先利其器”。该行连续举办了三期覆盖辖内营业网点所有员工的优质文明服务培训班,从塑造专业的银行营业网点形象、打造服务流程及基本职责范围标准、银行服务品牌认知、厅堂文明用语与投诉处理技巧,提升客户体验、增强服务联动等方面对全行员工进行系统培训。尤其是针对新员工、转岗员工,对文明礼仪、规范动作、“七步曲”、营销意识要进行反复持续培训。通过培训、轮训,使每位员工都成为“多面手”,在行内形成“比、学、赶、帮、超”的良好氛围。

截至目前,该行已累计为行动不便的老年客户开展上门服务962次,得到市委、市政府主要领导充分肯定。

更新、替换,并在各网点增配了轮椅、急救包、针线盒、放大镜、客用点钞机、雨伞、手机充电器、饮水机、爱心座椅等便民设施,同时为环卫工人、交警、城管、志愿者、快递员、出租车司机等户外劳动者提供临时休息、免费饮水、手机充电、手机上网、紧急避雨等服务,有效地提升网点智能化服务水平,综合服务效能。目前,全辖网点已全部完成“靓化环境”硬件配置要求。

只要到过随州农行网点办理业务的客户,都是高兴而来,满意而归。“网点形象亮丽,环境优雅,功能齐全,大大节省了办理业务的时间。方便快捷的服务,亲切温暖的笑容,让我们感到很开心。”客户吴莉这样评价道。

客户一句朴实的话语,融化了员工们工作中的苦与累;客户会心的一笑,犹如暖流滋润着员工的心窝,激励着他们不断前进。

网点虽小,但工作却千头万绪。随州农行以星级网点创建为动力,保持奋发有为的精神面貌,创造了优异的经营业绩,也赢得了百姓口碑。



▲ 农行随州分行行长胡三红在“春风行动”中与企业开展签约服务



▲ 农行随州分行党委委员、副行长梁宏刚到辖内营业网点指导暖心厅堂打造



▲ 农行广水关庙支行深入村组为客户提供上门服务



▲ 农行开发区支行为行动不便的老人提供有温度的服务



▲ 温馨亮丽的“暖心厅堂”



▲ 随州农行举办营业网点文明标准服务专题培训

### 优质服务 架起『连心桥』



▲ 随县安居支行通过无障碍通道协助行动不便的客户来行办理业务

### 温暖你我 环境『星升级』

厅堂是一个银行的“脸面”,打造“暖心厅堂”一直是随州农行积极践行的服务理念。该行持续打造“懂你的银行”,进一步调整优化网点布局经营,科技赋能上线各类科技系统,以一流的厅堂服务、财富管理,不断实现服务延伸与突破,推进更为广阔的服务平台成型,为客户提供贴心、暖心的金融服务。

5月18日,记者走进开发区丰汇支行营业大厅,但见工作人员穿戴整齐,热情服务。环绕网点厅堂,LED高清屏幕正在滚动播放存款利率等信息,服务区提供免费茶饮、书籍阅读、应急药箱等爱心服务设施应有尽有,仿佛置身多元化的厅堂。

今年以来,随州农行持续开展了以“服务升温、擦亮招牌”为主题的网点6S清理活动,对营业网点环境进行清扫和清理,重点包括服务台、各个高柜低柜、门牌门楣、LED显示屏、玻璃等设施洁净光亮,确保无积尘、无污染、无破损;网点门前无垃圾、无杂物、无死角;网点无障碍坡道无垃圾及阻挡物,营造亮化、美化、标准化的服务环境。

优质的银行服务,离不开先进、完善的硬件设施支撑。客户只要稍微体验,就能感受到先进的硬件设施带来的便捷。随州农行坚持打造“有温度的银行”,采取多项措施,坚持从细节抓起,打造厅堂暖心服务,不断提高客户服务体验,推进网点亮化治理。对全市网点招牌、灯箱、无障碍服务设施、便民设施等51项硬软件项目进行查漏补缺,集中更换、维修、补齐,用心提升厅堂颜值,为客户提供整洁美观、舒适温馨的服务环境。

为了给客户高效、有序、便捷的服务,该行对各网点厅堂的功能分区进行科学合理的规划和布置,对自助终端、打印机、清分机、VI标识等服务设施、设备开展摸排清理工程,对陈旧、损坏机具及其他物品进行清理整治,对网点陈旧的标识进行

### 凸显真情 打造『馨标准』

想客户所想,急客户所急,将优质的服务送给每一位客户是随州农行人不懈追求。

“岁数大了,不会操作柜员机,但我一点也不担心。因为每次来办业务,大堂里的工作人员都是一对一服务,把想办的事告诉他们,直接就帮忙办好,这给我们老年人省去了很多的麻烦。”经常来曾都支行支取退休金的李大妈这样说道。

能够有这么周全、快捷的服务,离不开合理紧密的厅堂配合。接待客户一声问候,送别客户一声感谢,特殊客户一声提醒,服务客户一份微笑……随州农行的每一位员工注重一个个微小的细节,将服务升华成一种“艺术”。

“叮铃铃……”一阵急促的电话铃声响起。3月31日,开发区支行营业室工作人员接听后,立即向支行汇报情况,衔接上门服务事宜。

原来,一位60多岁的女性客户来电咨询丈夫社保卡未激活应如何办理,并告之其丈夫因患病卧床不起,急需着钱救命。工作人员一边告知客户,激活银行卡必须本人携带身份证和银行卡到网点办理;一边安慰客户不要着急,针对客户没有掌上银行、不方便下床行走的情况,将提供上门服务。

大堂经理立即将情况向网点负责人汇报,网点负责人在了解客户的详细情况后,迅速与客户经理一起到客户家中,上门为客户准备代办手续。当天下午,社保卡激活成功。

求助就是命令,服务就是责任。开发区支行行长马玲告诉记者:“时下,我们正在实施‘服务升温工程’,开展‘我为群众办实事’实践活动,只要客户满意,我们的服务就能升温,我们的实事就能办好。”

“姑娘,真是太谢谢你了,谢谢你们为我做了一件大好事。”4月14日上午,一位白发苍苍的老人含泪握着农行广水都店支行网点负责人的手说。

事情经过是这样的,去年10月,87岁的宋奶奶拿着一张二十年前的存单复印件,来咨询如何支取她女儿的三笔存款。支行运营主管接过复印件一看,上面三笔存款手工记账的老式存单,因存单名字都不一致,当时为手工记账未录入证件信息,属于比较棘手的历史遗留问题。

运营主管通过翻看网点底卡,找到了这三笔存款,通过申报IT平台查询客户账号,网点负责人迅速到行档案中心查询原始凭证,通过一系列查询,确认这三笔存款未支取。

经过近半年的手续办理流程,老人终于在网点成功办理了支取业务,连本带息存到了她的农行卡上。

“想客户所想,急客户所急,只有提供最贴心的服务,才能走进客户心里;只有对客户付出真心,才能留住客户的心。”广水支行党委副书记杨言民深有感触地对记者说。

随州农行秉承“温馨布局、温度服务”理念,着力打通金融服务下沉社区的“最后一公里”,让每一位客户深刻感受到金融服务走进千家万户的温馨与温度。

4月以来,广水关庙支行联袂镇人社中心主任及各村委会主要负责人,前往各村(社区),解决偏远山区的老年体弱者因行动或交通不便无法到农行网点亲自办理社保卡激活业务的问题。

在各村委会的协助下,客户在村党群服务中心集中操作,同时为部分无法前往指定地点的客户提供上门服务,并面对面地向村民宣传金融知识。

活动中,80多岁的王大爷爷流着泪感激地说:“农行的服务太好了,我和我老伴腿脚不便,眼睛也不好,子女又不在家,工作人员居然到家给我服务,谢谢,真的太谢谢了。”

随州农行持续纵深推进老年客户群体金融服务的优化工作,积极打造线上线下一体化、贴合老年人需要的“适老”金融服务,让服务更有温度,保证在普惠金融的道路上“一个都不落下”。

服务无止境,拼搏无终点。农行随州分行将立足新发展阶段,贯彻新发展理念,把经营发展和优质服务有机融合,全力打造政府满意、社会认可、客户青睐的金融服务优质银行,在高质量推动“汉襄胥骨、神韵随州”建设中扛起新担当、展现新作为、作出新贡献。