

# 用心用情更用力 温馨服务暖万家

## 中国工商银行河北省分行建设客户满意银行成效显著

近年来,中国工商银行河北省分行不断创新客户服务模式,增强服务供给能力,用心完善每一个细节,用情对待客户,发扬闯劲、韧劲、巧劲的三股劲精神,做好客户服务提升工作,全力打造客户满意银行。秉承“客户为尊、服务如意、员工为本、诚信如一”的服务理念,以“用心用情用力、温馨服务暖万家”服务提升专项行动为抓手,通过展新颜、抓规范、暖客户、治痛点、传口碑、强基础六大板块活动,建立起横向覆盖各条线、纵向贯通各层级的客户服务管理机制,客户体验持续改善,服务品质不断提升。

### 强化渠道建设 网点面貌展新颜

工行河北省分行积极顺应当前金融形势发展和客户需求转变,按照网点轻型化、智能化、一体化的发展方向,积极推进全行渠道转型发展,塑造和提升品牌形象。

一是做好网点布局优化。以控总量、调结构、优业态为重点,强化重点区域渠道覆盖能力,做好区域网点布局,最大限度地向客户需求前端倾斜,同时对低效网点进行轻型化改造,增加工作人员到厅开展服务文化理念宣讲,共宣讲近600场、14万人次,推动服务文化理念内化于心、外化于行,为建设客户满意银行目标提供有力支撑。持续开展温馨大堂活动。本着“有特色、有亮点、有惊喜”的原则,结合元宵节、三八妇女节、端午节等节日特点,组织网点开展温馨服务厅堂活动,提升服务品质,优化客户服务体验。全年共举办各类活动2100余次。举办新渠道、新服务、新体验、渠道管理与服务提升成果展,通过网点新颜、服务提升、服务我承诺等9个板块、167张图片,生动展示近三年全行在渠道管理与服务提升方面发生的可喜变化,进一步增强发展信心。举办“用心、用情、用力”服务礼仪风采大赛,12家分行参赛队参加省行比赛,现场展示坐、立、行、送、迎等基本服务礼仪动作,演示网点特殊客户服务、投诉处理等服务场景及感人服务故事,选拔优秀选手参加省银协主办的河北省银行业服务礼仪风采展示大赛,荣获“最具魅力奖”,充分展现了员工日常工作中的风姿风采,营造出人人树规范、处处讲礼仪的良好氛围。

### 深植服务文化 温馨服务暖客户

围绕十六字服务文化理念,以客户为尊、为核心、提升温度为重点,通过温馨服务持续提升客户服务体验。

加强服务文化宣导。从服务文化内涵、体系、案例等方面,在全行各层级、各岗位开展形式多样的服务文化宣讲培训,利用支行调研、上门授课、驻点帮扶等时机,送教上门开展服务文化理念宣讲,共宣讲近600场、14万人次,推动服务文化理念内化于心、外化于行,为建设客户满意银行目标提供有力支撑。持续开展温馨大堂活动。本着“有特色、有亮点、有惊喜”的原则,结合元宵节、三八妇女节、端午节等节日特点,组织网点开展温馨服务厅堂活动,提升服务品质,优化客户服务体验。全年共举办各类活动2100余次。举办新渠道、新服务、新体验、渠道管理与服务提升成果展,通过网点新颜、服务提升、服务我承诺等9个板块、167张图片,生动展示近三年全行在渠道管理与服务提升方面发生的可喜变化,进一步增强发展信心。举办“用心、用情、用力”服务礼仪风采大赛,12家分行参赛队参加省行比赛,现场展示坐、立、行、送、迎等基本服务礼仪动作,演示网点特殊客户服务、投诉处理等服务场景及感人服务故事,选拔优秀选手参加省银协主办的河北省银行业服务礼仪风采展示大赛,荣获“最具魅力奖”,充分展现了员工日常工作中的风姿风采,营造出人人树规范、处处讲礼仪的良好氛围。

### 提升客户体验 多措并举治痛点

工行河北分行秉承“客户的体验痛点就是银行的工作重点”理念,针对客户反映较为集中的排队问题,明确改进要求,工作目标和完成时限,集全行之力推进客户体验改善。一是积极推进网点智能化进程。目前已基本实现网点智能化全覆盖,智能化设备能提供查询、办卡、电子银行、理财、贵金属等90%

容并蓄的设计理念,大力推进网点新装修标准的落地实施,同时探索融入当地特色文化,建设一批特色网点。2017年以来,按照新标准装修网点167家,网点整体面貌焕然一新。三是加强网点群精细化管理。积极培育发展贵金属、小微金融、消费金融等特色业务,逐步构建相互依托、互为支撑的网点业态体系,更好地提供个性化、多元化和增值性的金融服务,实现资源共享、优势互补,增强网点合力。四是营造健康舒适的网点环境。在网点装修改造中注重装修材料、家具等环保安全达标,对具备施工条件的新装网点全部配置新风系统,给客户和员工营造环保、舒适的环境。

导客户错峰到店办理业务,实现客户业务的高效处理。三是深挖新兴渠道引流分流作用。积极搭建包括渠道二维码、WiFi等新型客户服务渠道入口,全年客户通过扫描二维码购买金融产品275万余次。充分利用“工行服务”微信小程序、中国工商银行客户服务微信公众号及智能客服“工小智”实现客户咨询、办理信用卡、投资理财等业务功能,为客户带来秒速回复、触手可及、无间歇的良好体验,有效提高服务效率。四是提升网点人力资源利用率。

率。加快实施网点岗位设置和劳动组合优化,设置客服经理岗,网均配备客服经理2人,打破了柜内外界限,建立完善“忙时上柜、闲时营销”的岗位动态转换机制,实现柜面、厅堂、智能设备等不同区域运营服务资源的合理配置和灵活调度,为到店客户提供便捷高效的综合化、一站式金融服务。通过行之有效的针对性措施落地实施,该行客户平均等候时间较上年减少了28分钟,客户排队现象得到明显缓解,客户体验明显提升。



工行石家庄分行胜利支行以优质服务成为业内标杆网点。

### 标杆引领带动 打造品牌传口碑

近年来,该行充分发挥标杆引领作用,积极争创行内外服务先进模范,打造行业标杆网点。该行对中国银行业百佳示范单位创建工作高度重视,精心组织,上下联动,密切配合,2014年以来共创建百佳示范单位2家、千佳示范单位14家、五星级网点17家,2018年6家网点获评中银协千佳示范单位,连续5年标杆网点创建数量和通过率同业首位,成功打造了一张闪亮的行业名片。

构建行内星级网点管理体系。积极参与总行级服务星级网点评选,对标帮扶,现场与非现场结合多轮次督导,三年来创建五星级网点40家、四星级网点222家,和中银协文明规范服务示范单位评选密切结合,创建出一批具有行业服务先进性、引领性和示范性的营业网点。

评选服务明星。积极参评银行业协会组织的“明星大堂经理”评选

活动,在全辖发动,公开选拔,近五届获奖选手累计38名,并在中银协评选中先后荣获“亲善之星”“魅力之星”“财富之星”等称号。同时,该行按季在全行一线员工中评选“服务达人”,并在行内宣传推广,4年来共有176人当选,以点带面营造了良好的服务氛围。

开展“温暖服务,百城接力”活动。围绕“服务的温度、服务的魅力、服务的艺术”三大主题,运用多种媒体渠道和传播形式,通过有内容、有情感、有温度、接地气的传播,全方位、多角度地展示该行全面致力于“建设客户满意银行”的不懈奋斗与努力。燕赵都市报、河北经济日报、人民网、河北新闻网、腾讯大燕网等传统和新兴媒体均对此活动进行了专题宣传报道。2018年省级以上主流媒体刊发对该行的服务表扬文章824篇,有力提升了该行服务品牌和社会形象。

### 强化机制建设 整章立制抓规范

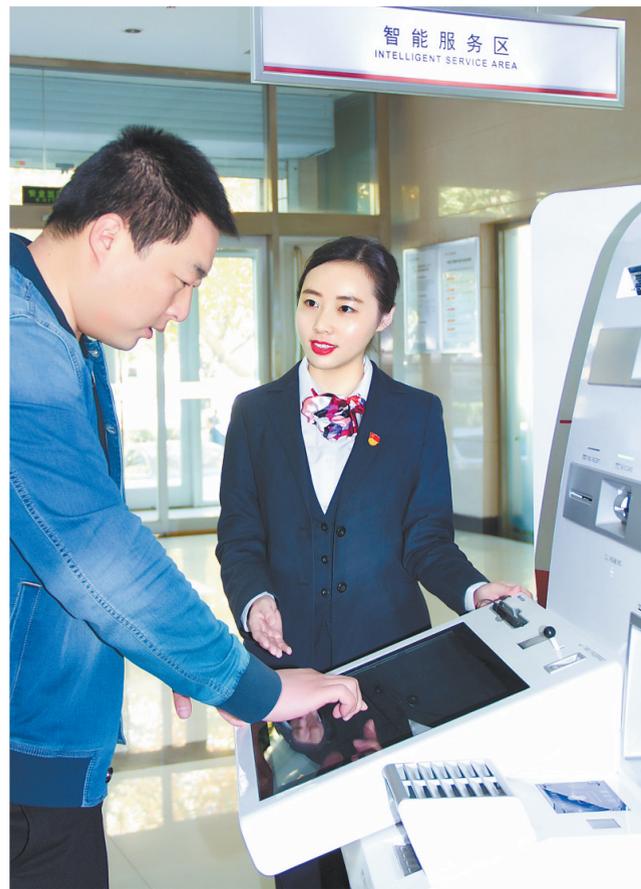
工行河北分行结合《银行营业网点服务基本要求》国家标准,从细节着手,在服务窗口集中开展服务规范性整治工作,力促服务规范化水平提升。

细化基础服务标准。结合网点

工作实际,制定了《营业网点营销服务标准化实施细则》《网点服务环境十八不得》《网点服务人员十八应该》《网点临柜服务十八步法》等营业网点服务规范,为服务标准化提供支撑。

建立服务督导长效机制。在服务考核中加强规范度考核比重,制定《服务督导管理实施细则》,规范各级机构对辖内服务督导工作的方式、标准、频次等内容。采取网点、支行、分行、省行四级机构,现场和非现场督导检查相结合的方式,对全行服务特别是薄弱环节进行全面排查,实现分、支行对辖内网点督导覆盖100%。同时成立非现场监测团队,实施网点服务过程监测,按日通报监测结果,及时纠正不规范服务行为,年度覆盖全部网点。

探索实施服务积分管理。根据日常服务情况分别对网点和个人实施正、负服务积分考核管理,依据积分情况给予相应的奖励和处罚,发挥积分考核的激励和警示作用,引导员工逐步形成规范服务的良好习惯。同时该行探索搭建管理系统,建立客观、连续、高效的服务水平管理机制。



工行唐山车站支行客户经理在为客户提供理财指导。

### 加强团队建设 以人为本促管理

该行以网点负责人管理能力提升为抓手,提升网点自我管理、自我发展能力,不断激发网点内生动力。组织开展网点负责人轮训。全年组织8期网点负责人培训班,总参训人数近千人,实现辖内网点全覆盖。围绕如何做好网点管理,从服务文化、管理工具、团队建设、沟通技巧、案例分享等方面授课,并通过座谈交流、分组讨论、比赛观摩及经验分享等方式,多途径提升网点负责人服务管理意识和综合管理能力。

开展网点负责人模板式培训。

创新网点管理模式,研究制定网点岗位说明书、定位排班表、巡查表等6套工作模板,进一步细化、明确网点负责人工作内容,规范日常管理流程,为网点负责人科学化、精细化管理提供准绳。举办服务督导业务技能大赛。通过笔试、视频监测实操、现场问答等三项内容的比赛,进一步提升了全行服务管理人员业务技能,引导服务管理人员以恪守信、如椽使命、坚持奉业求臻的职业精神,以专责、专业、专注的工作态度做好服务管理工作,以赛代练锻炼出一支过硬的服务管理队伍。

### 加强员工关怀 凝心聚力提士气

以服务文化中“员工为本”理念为指导,聚焦一线员工需求,全力解决基层员工实际问题。组织开展“我为基层办实事”活动。开展员工满意度调查,倾听员工心声,聚焦38项基层员工急需解决的突出问题,明确责任人及处理时限,如在网点装修改造过程中,配套完善职工小家建设,具备施工条件的全部安装新风系统,在网点统一配备热水器、暖手宝、微波炉、冰箱等设备,切实改善基层员工体验。搭建“网点援助保障系统”,网 endpoint 可就网点硬件环境、科技、办公用品等问题,在系统中直接发起需要援助事项,系统自动分配责任部门及责任人,限期处理,网 endpoint 可对处理情况进行后评价,提升了网点后勤事项办理效率。

组织开展省行及二级分行本部人员值守网点大堂服务体验活动。

坚持值守体验活动与大堂服务相结合,与帮助网点解决问题相结合,提升服务温度相结合,全行本部参加值守人员406人,值守次数1347次,覆盖网点364家,强化了分行本部对基层的服务支持作用。开展业务直联项目。将网点业务办理过程中的常见问题、典型案例等纳入系统支持平台,网点可通过支持平台搜索标准答案或分享交流工作经验,也可随时提交工作中遇到的问题,由省行专家组对问题进行解答,提升了对一线服务面对“疑难杂症”的响应效率。

风潮正劲,正当扬帆破浪,任重道远,更须策马扬鞭。中国工商银行河北省分行相关负责人表示,该行将继续秉承服务理念,深入提升服务水平,为客户首选、员工为荣的满意银行建设不断努力前行。

(图/文 杜衡、高凌)



工行保定分行集智能化、温馨化、便捷化于一体的新型营业大厅。



工行秦皇岛分行客户经理耐心给客户讲解金融产品。