

客户至上 始终如一

中国农业银行河北省分行不断提升服务品质

农行河北分行始终秉承“客户至上、始终如一”的服务理念，坚持以客户为中心，创新服务手段，提升服务品质。在倾力支持河北地方发展、倾心服务社会大众的进程中，取得了良好的经营业绩。截至2018年末，各项存款余额达到8030亿元，较年初增长680亿元，各项贷款余额达4110亿元，较年初增长307亿元。同时，经营管理水平、风险防控能力、社会影响力得到进一步提升，树立了一批大型商业银行的卓越形象。

提升服务质量 优化客户体验

农行河北分行致力于向客户提供服务环境优雅、支付结算快捷、态度细致入微的服务，满足社会公众不断增长的金融需求。2018年，启动了网点重塑工程，以科技创新、网点智能升级为切入点，从布局规划、环境打造、服务规范、素质提升以及线上线下协同等多方面入手，进一步提升服务质量，优化客户体验。按照城区、县域和乡镇市场三元化原则，以客户金融需求为核心，统筹考虑各种客观条件，修订网点布局规划，优化人工网点、自助网点布局。引进先进的服务设施和服务文化，外聘优质师资力量，从业务素质、仪表着装、客户维护与服务等方面，连续组织开展行长、网点主任、客户经理、柜员等多层次培训，不断提升各层员工管理技能、服务技能、沟通技能、营销技能。

农行河北分行集中科技力量，自主研发上线高柜通，该设备能够办理92%以上的传统人工柜面业务，实现了用机器设备解放人力资源。得益于高柜通研发推广，农行河北分行对辖内网点进行了智能化升级改造，实现了网点智能化+体验化，更多的高柜柜员得以走上厅堂，引导分流客户，为客户介绍金融知识和农行优质产品，进一步提高了网点服务效率，缩短了客户排队等待时间。

如今，客户走进农行营业网点，能够发现整齐摆放的轮椅、雨傘、饮水机、针线盒、小型工具箱等便民利民物品，供有需要的客户随时取用；残障人士能够享受到绿色通道、无障碍停车位、爱心窗口、爱心座椅等贴心设施；一台高柜通、超级柜台、自助回单柜、ATM等自助设备旁，专门安排了大堂经理、客户经理等服务人员，悉心协助客户快速办理各项金融业务。凭借规范、专业、贴心和便捷服务，近年来，农行河北分行辖内50余家网点先后获评中国银行业文明规范服务百佳示范单位，千

佳示范单位、星级网点、荣誉称号，在业内树立了一批文明规范服务的标杆。

注重科技创新 满足金融需求

近年来，随着居民消费升级和互联网+时代的推进，农行河北分行积极开展技术创新，不断提高金融服务智能化水平，为客户提供崭新的线上业务体验。

推出新版掌上银行。支持客户使用非农行卡在线注册电子渠道，开通电子账户，即开即用，安全便捷，带来畅通无界的新体验。推出快e付，即使K宝、K令不在身边，也能通过密码或指纹办理小额转账、支付、缴费等业务；在交易过程中，自动调用安全插件，全程为客户专业安全保护。农行掌上银行集成扫码付、存贷款、理财、账户贵金属、生活缴费等丰富功能，全省已有1414万人通过农行掌上银行，享受到更加便捷高效安全的线上金融专业服务。推出乐享出行、1分钱坐地铁活动，上线全国首家地铁购票一码支付项目，客户点击掌上银行扫一扫功能，选择使用信用卡支付，可享受1分钱的优惠票价，整个流程仅需20秒，操作简单快捷，安全流畅。

创新推出网捷贷。网捷贷是农行顺应互联网金融快速发展而推出的一款便民消费信贷产品，以信用方式向符合条件的农行个人客户发放，可自助申请、自动审批、自助用信，最高额度可达30万元。该产品最大的特点就是纯线上、速度快，从个人申请贷款到实现放款，最快不超过1分钟。贷款期限最长1年，其间可随时还款，且免收提前还款手续费。截至2018年末，农行河北分行网捷贷余额16.8亿元。

创新推出惠农e贷。惠农e贷在业务流程、空间、时限等方面改变了传统的放贷模式，与以往相比，贷款时手续更加便捷，将原来的办贷时间从一个多小时压缩到10多分钟，借款人还可以通过网银或掌银自助操作办理贷款，后续用款可以随借随还等诸多的便利，让客户切身感受到贷款也能如此简单。李志勇是石家庄市藁城区从事小米加工的农户，因年前刚刚购买了谷子，手中暂时没有多余的现金，面对就要支付磨面机余款的难题，正急得焦头烂额。农行的一个电话，让他眼前一亮，他们打来电话，说是针对我们这样的农业经营户，给我们量身打造了一种贷款，手续简便、流程短，可以贷给我100万元。接到电话后，李志勇当即拿着身份证、银行卡来到农行网

点，在工作人员的帮助下办理贷款申请，没想到短短几分钟，钱就到账了。截至2018年末，农行河北省分行累计发放惠农e贷6.8万笔，金额68.8亿元，使4.3万户农户搭上农行互联网金融服务三农的致富快车。

承担大行责任 做好公益宣传

农行河北分行积极承担社会责任，持续开展反假币知识宣传、征信知识宣传、反洗钱知识宣传、防范电信网络诈骗、防范非法集资等消费者权益保护系列活动，传播金融知识，倡导安全理财，为构建平安、稳定、和谐的金融秩序发挥积极作用。2018年，在做好电视、报纸、微博和微信公众号等媒体宣传的基础上，农行河北分行在全辖组织消保集中宣传活动80余次，发放宣传资料20多万份，宣传效果明显。

2018年以来，农行河北分行还结合本地特点，在辖内各市开展了内容丰富的公益服务活动。农行保定分行联合河北大学附属医院和河北省倍慈慈善基金会在顺平县、涑源县、易县举办精准扶贫义诊公益行活动，邀请专家为贫困村民体检治病，指导帮助预防常见病、多发病，增强村民的卫生保健意识，目前已有上千名村民得到健康服务；农行唐山分行和张家口分行组织青年志愿者服务队，赴辖内养老院开展义工活动，志愿服务人员帮助老年人打扫房间、清理养老公寓，并与老人们谈心聊天、按摩肩背，为老人们包饺子、做午餐，以贴心的志愿服务践行中华民族尊老敬老传统美德；农行沧州分行组织员工向“中国好人”蒋淑华爱心志愿者服务站捐赠冬衣和图书200多件棉衣、羽绒服、数百本儿童图书，给该市农村贫困小学生带去来自农行的温暖。走进社区，走进基层，走进困难群体，农行河北分行服务文化的内涵和外延已经超越银行业务的局限，向促进社会和谐发展的目标迈进。

优质服务文明永远在路上。农行河北分行将紧跟时代步伐，围绕客户需求，向广大客户提供更加优质、贴心、便捷、高效的金融服务，为地方经济社会发展作出新的更大贡献。



▲农行业工送福下乡。
▲开展金融知识宣传。



融服务，为地方经济社会发展作出新的更大贡献。

(图/文 冀农萱)

►高柜通可以实现机器解放人的目标，让柜员充实到营销队伍中，为客户提供更佳服务体验。

交通银行河北省分行

以消费者为中心优化服务 多举措维护消费者权益



▲交通银行河北省分行315消费者权益保护教育进校园，走进河北经贸大学经济管理学院。

►省银行业服务礼仪风采大赛。

交通银行河北省分行始终将消费者权益保护工作作为重要发展战略，以客户为中心，围绕组织架构、投诉处理、重点突破、考核培训、公众教育五个维度，探索创新消费者权益保护工作新举措，在中国银行保险监督管理委员会河北监管局开展的消费者权益保护工作考评中连续四年被评为一级行。

消保工作，制度先行

交通银行河北省分行积极履



▲砥砺前行 芬芳雄安 三八妇女节系列活动。

公会常规议题，高管理层管控效果明显。

制度落地，强化日常精细化管理

注重客户体验，增强互动关系。交通银行河北省分行将春夏秋冬客户关怀活动在全省进行推广，将公益宣传与主题明确的集中性活动相结合，做到月月有活动、季季有主题、场场有特色。2018年先后开展迎新春、送祝福、送春联活动、元宵喜乐会、元宵节活动、美丽女人节、鲜花送祝福、妇女节活动、携手交行蓝，共建绿水青山植树节活动等。

交通银行河北省分行强化服务基础培训，开展各类竞赛表彰活动，充分调动员工的积极性。组织一线员工开展服务礼仪、服务手语培训，精心组织开展全辖服务礼仪大赛，并选派优秀员工参加河北省银协举办的首届服务礼仪风采大赛，最终该行在28支代表队激烈的角逐中，强势突围，荣获省银行业服务礼仪风采大赛一等奖、最佳风采奖。此外，该行还不断创新消保服务培训形式，2018年消保服务会议以“2018，我把服务说给你听”为主题，聆听一线代表们的心灵声音。

积极识别、堵截外部风险事件，保护客户权益

交通银行河北省分行积极鼓励员工识别、堵截各类柜面业务风险事件，提升员工风险意识和识别能力，丰富堵截手段，维护银行和客户财产、信息安全。全年营运条线员工共堵截假冒身份、群体性开卡、出借账户、诈骗以及银行卡盗刷等各类风险事件18起，避免客户资金损失6.2万余元，有效保护了广大客户及消费者的资金财产安全和信息安全等合法权益，获得客户广泛认可。

该行既通过及时识别、耐心劝阻等方式，积极履行提示客户防范诈骗的义务，成功堵截保健品骗局，为老人保住财产；又通过多种途径尽最大可能对客户银行卡盗刷资金进行追缴，获得了客

户的高度赞赏。

履行责任，公众教育长效化

一是建设高素质的专家队伍。交通银行河北省分行打造业务与消保相结合、一线员工与管理部门相结合的专家团队，遍及11个地市。在石家庄选取河北科技大学为进校园长期联络点，成立大学生义务金融宣教队伍，充分发挥社会公众力量进行消保知识宣传推广。

二是针对不同群体拟定专业宣传方案，力求特点突出、客户喜闻乐见。同时营造消保宣传氛围，拍摄公共教育防范电信诈骗宣传的消保知识微电影，在各网点每月至少开展两次消保小课堂。

积极开展 中银协文明规范服务千佳网点 创建示范活动

交通银行河北省分行坚持以客户为中心，围绕全员抓创建、千佳为引领、特色化服务、节约创千佳四个维度，2018年积极争创千佳网点。继唐山丰润支行、省分行营业部、秦皇岛分行营业部在2013年、2015年、2017年先后荣获中国银行业文明规范服务百佳示范单位荣誉称号后，在2018年中银协千佳文明规范服务示范单位评选中，又有4家网点获评中国银行业文明规范服务千佳示范单位荣誉称号，其中交通银行邢台分行营业部在河北省银协的现场检查中，网点综合成绩在河北省同业38家入围网点中名列第一。

(图/文 赵超)

交通银行河北省分行

积极开展 315 活动宣传周

在2019年315国际消费者权益日宣传活动期间，交通银行河北省分行全省11个地市分支机构积极开展公众教育宣传活动，重点围绕银行账户资金安全和个人信息安全等金融消费安全问题，多渠道、多层次、多形式地进行金融知识普及和风险提示。通过多样化的宣传形式和手段，为广大群众普及金融知识，提升金融消费者风险责任意识、权利意识和风险管理能力。

该行组织由资深客户经理组成的宣传小分队进入河北经贸大学经济管理学院，以“谨防校园贷陷阱”为主题的金融宣讲活动，提醒大学生要时刻保持警惕，不要因贪一时之快而接受各类网络非法借贷，以免对家庭、学业造成不可挽回的伤害，为在校学生树立起一道坚固的心理防线。

交行河北雄安分行在雄安新区管委会举办的砥砺前行 芬芳雄安三八妇女节系列活动中，表演原创节目《百年交行情 服务谱新篇》，通过服务礼仪展示、消

保小课堂和情景剧表演等多种形式向观众展示了如何合理规划资产，避免落入诈骗陷阱等金融知识，有利于加强金融消费者在储蓄、投资等方面的整体规划意识和风险管理能力，受到了观众的一致好评。

交行廊坊分行在315活动期间组织员工进入社区，着重以老年人、务工人员等群体为对象，针对电信网络诈骗的概念、常见的欺诈形式、防范欺诈的技巧等内容，集中力量向社会公众宣传普及电信网络诈骗典型手法及应对措施、个人金融信息保护以及消费者维权等方面常识。

据统计，315银行业和保险业消费者权益保护教育宣传周期间，交通银行河北省分行共组织大型集中宣传活动13场。除集中宣传活动外，全省92家营业网点还利用厅堂以金融知识小课堂的形式向客户宣讲金融消费者保护及维权知识，取得良好的社会效果。

(图/文 张海涛)