



# 银行服务口碑榜 金融3.15

## 有温度的服务 最“懂你”的银行

### ——中国民生银行石家庄分行谱写品牌服务新篇章

作为国内首家民营资本发起设立的股份制商业银行，中国民生银行一直秉持着强烈的中国金融“试验田”的使命感，自1998年入驻石家庄以来，始终坚守“为民而生、与民共生”的美好愿景，在燕赵大地上续写民生人的金融梦想。近年来，民生银行石家庄分行坚持遵循“服务大众情系民生”的服务宗旨，充分发挥“新银行、新机制”的优势，不断更新服务理念，创新服务手段，全力打造品牌优势，建立健全了一整套“以客户为中心”的服务体系，用有温度的服务，为客户带来良好的体验，通过全面提升服务品质，塑造“懂你”银行的服务品牌。

#### 温馨的服务环境 舒适的客户旅程

“便民、利民、惠民”是民生银行普惠金融服务目标，为营造舒适温馨的环境，民生银行统一装修标准，加快旧网点的改造，全部实现业务处理与等待休息功能分区，为客户提供老花镜、免洗手液、免开口服务卡、擦鞋机、便民伞等20余种便民设施，提供周到的有温度的服务，特色的流动茶水车服务，在冬天为客户送上一杯热牛奶，夏天为客户端出一盏菊花茶。

按照客户办理业务种类和客户实际需求，民生银行科学合理设计调整厅堂动线布局，避免同一客户路线折返及不同客户路线交叉，在合适位置安排引导员或设置指引设施，保证客户进入网点后动线流畅，客户等待座椅调整为“U”型或“L”型，并摆放宣传折页、刊物等避免客户直面柜台产生焦躁情绪，弹性窗口与爱心窗口随时待命保证客户不时之需，让每个服务触点和细节都赢得客户满意，让每个客户感受到宾至如归。

#### 优化服务流程 提升服务体验

为进一步提升对外服务水平，统一服务标准，根据民生银行总行的服务要求，结合当地银行监管部门、银行业协会的具体服务规定，民生银行石家庄分行制定了标准化服务流程。迎宾区、智能服务区、客户关怀区分别安排专属服务人员，通过联动配合形成一个团队服务每个客户的高效服务机制。迎宾区服务人员持续在岗做好每位客户迎送和引导分流，保证一次分流到位不让客户跑冤枉路；智能服务区，增设更加便利的客户化机具设备，界面更加友好，该区域服务人员巧用图文并茂的演示卡片等辅助工具引导并指导客户自主操作智能机具，通过人机融合的一对多服务提高服务效率缓解柜台压力；客户关怀区服务人员定时对等候客户进行服务关怀。从接待第一位客户到送走最后一位客户，接待的各个环节都进行了统一、详细、明确的规范，使每一位员工的服务过程有礼有节有度，处理业务规范、快捷，让客户感到和谐、友爱、温馨。

另外，为强化服务标准化建设，该行对厅堂人员制定了“标准化支行晨训纲要”，要求各网点晨训按照纲要标准进行。“标准化支行晨训纲要”分为“整妆容，树形象；点问题，扬正气；谈事情，促学习；鼓士气，振精神”几个部分，并在会议结束后进行优质服务宣誓仪式。通过这一系列的晨训环节，使得支行员工从每天早晨开始保持良好的精神状态与优质的服务风貌。

#### 打造学习型团队 提高综合服务水平

“贴近实战练兵”，该行定期对厅堂工作人员进行技能“贴近实战练兵”，该行定期对厅堂工作人员进行技能培训和业务考试，并鼓励员工交叉持证，逐步由资质管理替代岗位管理。网点转型项目中，分行内训师深入每个网点开展投诉处理服务礼仪等课程，强化晨夕会培训环节，打造学习型网点服务团队。扎实的业务知识是提升厅堂服务效率提升的基础与关键，紧贴实战的练兵和比赛更是提高员工综合素质的有力抓手。民生银行石家庄分行通过举办厅堂综合服务能力大赛，比赛中设置服务礼仪展示、现场情景模拟、风采作品展示和业务知识竞赛等环节，以寓教于乐的形式，规范固化了服务流程，提高厅堂人员的综合素质。



民生银行石家庄分行员工打造学习型团队。

“贴近实战练兵”，该行定期对厅堂工作人员进行技能“贴近实战练兵”，该行定期对厅堂工作人员进行技能培训和业务考试，并鼓励员工交叉持证，逐步由资质管理替代岗位管理。网点转型项目中，分行内训师深入每个网点开展投诉处理服务礼仪等课程，强化晨夕会培训环节，打造学习型网点服务团队。扎实的业务知识是提升厅堂服务效率提升的基础与关键，紧贴实战的练兵和比赛更是提高员工综合素质的有力抓手。民生银行石家庄分行通过举办厅堂综合服务能力大赛，比赛中设置服务礼仪展示、现场情景模拟、风采作品展示和业务知识竞赛等环节，以寓教于乐的形式，规范固化了服务流程，提高厅堂人员的综合素质。

#### 增强厅堂一体化建设 切实保护消费者合法权益

为适应全行业务的快速发展，加快服务对于业务发展的配合与支持，

民生银行石家庄分行加快服务调研，进一步整合服务资源，加强“客户满意度”调研，共同探讨厅堂服务一体化方案，切实保护消费者合法权益，为客户提供全套金融服务，提高客户的服务满意度。

细心的客户会发现，民生银行的各个营业网点，不仅可以办理各项金融业务，也是一个普及金融知识的“课堂”——LED屏幕滚动播放的远离非法集资宣传口号，“投资者教育活动专区”统一摆放的金融知识宣传折页……在厅堂外，为了落实保护消费者合法权益，向社会公众宣传好金融知识，该行开展了多种多样的推广活动。比如，“金融知识普及万里行”“金融知识进万家”以及“金融知识普及活动月”等主题宣传活动，走进社区、商圈、工厂、学校，通过悬挂宣传横幅、摆放海报、发放宣传资料的形式向社会大众传递金融知识，以实际行动树立了诚信服务的良好形象，切实提升了客户满意度。

#### 积极推进金融创新 拓宽金融服务渠道

为进一步拓宽金融服务渠道，为客户提供更为安全、方便、快捷的金融体验，民生银行石家庄分行依托互联网不断加快自助设备和电子银行业务的发展，积极创新，努力提升各渠道特色服务。

随着互联网金融和金融科技迅猛发展，民生银行重新梳理自助银行的业务定位和转型方向，将自助银行作为银行产品销售渠道和服务网络的组成部分，向多功能、智能化自助银行，在满足客户更多金融需求的同时，以更加清晰鲜明的界面布局、流畅友好的交互流程为客户带来更好的服务体验，成为国内首家在自助银行渠道提供基金、理财等金融产品销售的商业银行。

#### “服务大众 情系民生”为打赢疫情防控阻击战贡献力量

疫情期间，民生银行石家庄分行严格落实疫情防控，为客户和员工提供安全、放心的服务环境。该行结合辖内各网点业务量及客流量合理、灵活安排对外营业时间，提前做好通知公告，在满足客户业务办理需求基础上，通过弹性排班减少每日上班员工数量；调高小额汇款单笔转账限额，个人和小微企业通过民生手机银行转账，单笔、单日最高限额可达500万元，转账手续费全免，引导客户通过线上渠道办理业务；严格落实网点疫情防控要求，在网点醒目的位置摆放和张贴疫情防控提示，定时通风并对网点机具设施进行清洁消毒，设立体温测试点对员工及到访客户进行体温检测并登记，要求网点人员及客户佩戴口罩

进入网点等。通过柜面、个人网银、个人手机银行转账交易以及企业网银的专项捐款通道发起的向武汉地区的捐款，一概免收手续费。

此外，该行还向抗疫一线捐赠新冠险，为“逆行者”送关爱。在保障金融服务连续性的同时，民生银行石家庄分行积极践行金融企业的社会责任，参与到抗疫行动中，携手多家知名保险公司向河北省内坚守在疫情防控一线的单位和个人免费赠送新型冠状病毒肺炎保险，为辛勤的劳动者送去保险保障。截至2月末，民生银行石家庄分行已累计向全省捐赠保额84.86亿元，惠及单位包括医疗机构、一线防控服务单位等177家，受益人数达4万余人。

“看似寻常最奇崛，成如容易却艰辛。”在广阔的燕赵大地上，民生人坚持以客户为中心的服务理念，用暖心的服务做“懂你”的银行。

(姜若松、白亮)



为确保消费者用上“放心钱”，民生银行石家庄分行工作人员正将清点后整捆现金放入现金消毒专用柜中消毒。

# “浦”惠金融助实业 “发”于服务暖燕赵

## ——浦发银行石家庄分行助力地方经济发展

近年来，浦发银行石家庄分行推进信贷结构优化调整，持续关注小微企业和三农领域，重点支持京津冀协同发展建设项目，实施差异化信贷政策。创新金融服务与产品，探索金融科技提升客户的体验感，把普惠金融落到实处，取得了良好成效，为地方经济发展做出贡献。

#### 创新产品和服务支持小微企业

2019年以来，浦发银行石家庄分行小微企业金融业务坚持“稳中求进”的发展思路，切实落实监管部门各项政策要求，严格执行总分行小微企业信贷政策，充分保障小微企业资源配给，优先安排小微企业贷款规模，同时强化跨部门统筹协调机制，合理引导市场，做大小微企业信贷规模。截至去年末，“两增”口径小微企业贷款余额29.85亿元，较上年末增加8.4亿元，指标完成率775%。有贷款余额户数3044户，较上年末增加763户。

该行不断创新小微企业金融产品和服务方式，加大金融供给力度。在原有针对政府采购项下小微企业供应链金融产品“政采e贷”情况下，于2019年四季度创新推出了小微客户“房抵快贷”产品，该产品通过对准入要求、贷款三查、担保条件等要素细化、量化、简化办理流程，提高审批效率。可抵押房屋范围也大大拓宽，企业、实际控制人和主要股东及其配偶名下房产均可抵押，融资金额最高可达房屋评估价格的70%。在零售信贷方面推出供应链思维与核心企业合作运用“浦银快贷”，通过双方系统对接的方式，利用互联网高速、快捷的信息处理模式和广泛的客户渠道，实现核心企业上下游客户在线融资申请、审批、签约、支用的业务模式。同步开发了“浦银快贷”平台，降低了

小微企业融资准入门槛，推进了普惠金融业务开展。

今年，浦发银行石家庄分行将进一步改进和优化小微信贷业务流程，增强业务调查、审查的针对性和模板化，提高审查审批效率，以更好地服务小微企业。打破原有以授信切入为主的小微企业经营思维，密切关注企业的日常结算、贸易往来，降低特色类负债产品起存金额，优化小微企业开户流程、加大各类手续优惠力度，通过积极加载各类特色服务产品，加大对客户的培育力度，推进客户成长的同时，进一步优化客户结构。通过与政府采购办及核心企业合作，为其优质上下游小微企业提供金融支持，通过“政采e贷”和“河钢铁信”两个平台，为小微企业发放全线上订单融资和纯信用贷款，提升客户体验，降低准入门槛。

#### 为京津冀协同发展提供新动能

浦发银行石家庄分行坚持“服务大局，贯彻中央和省省委政府战略部署”的宗旨，通过对政策的深入研究和理解，结合河北省区位优势和发展方向，通过贷款、债券、信托、融资租赁等多种融资方式积极支持我省实体经济发展，主要支持了京津冀协同发展进程中交通一体化、生态环境保护、产业转型升级等多元化、全方位、深层次的金融需求。

支持京津冀交通体系建设方面，该行重点选择首都环线高速、京沪、京张、津汕、石太、青兰、荣乌、京新等路网高速进行支持，并同北京分行组建内部银团，积极支持110国道改造，打通京津冀张承、张石等地区“断头路”。重点支持了我省12条高速公路项目以及1条国省干线改造项目和黄骅港建设。截至2019年末该行支持京津冀交



▲浦发银行石家庄分行与中国移动通信集团河北有限公司举行战略合作暨“和讯通”业务合作签约仪式。(资料照片)

▶浦发银行石家庄分行开学季走进校园向学生宣讲金融知识。(资料照片)

通体系建设贷款余额93.62亿元；该行理财投资、承销债券及运用创新资管、融资租赁等业务余额77.1亿元。为河北省高管局、河北省交投两个省级高速公路融资主体和多个地市级公路融资主体提供了大量公路基础设施建设资金。截至2019年末，该行支持京津冀产业转移、功能疏解项目贷款余额3.15亿元。随着京津冀协同发展的深入推进，环境和大气污染治理力度不断加强，该行根据市场调整目标客群，将环保行业作为重点发展领域。截至2019年末，该行生态环境治理行业贷款余额2.56亿元。

同时，该行发挥集团平台优势，利用离岸资金为境内企业提供资金支持，同时也为客户提供降低融资成本。河北鑫海化工集团有限公司一直是该行重点营销对象，但由于企业要求筹资成本较低，一直未能实现业务突破。去年该行积极创新跨境融资渠道，抢抓汇率窗口期，为其发放离岸贷款1650万美元。另外，积极借助各

方资金，比如寻找融资租赁公司、保险公司资金，为客户解决融资需求。浦发银行石家庄分行2019年为石家庄市交通投资开发有限公司对接租赁资金7.5亿元，为邯郸市水利水电建设开发有限公司对接租赁资金1.7亿元，为唐山市通顺交通投资开发有限公司对接保险资金1.5亿元，为客户拓宽了融资渠道，为企业经营提供了资金支持。

#### 精准扶贫助三农发展

2019年以来，浦发银行石家庄分行积极探索符合本行经营导向和管理基础的涉农融资服务模式，依托农业龙头企业，立足产业链经营，适度介入规模化农业生产经营，在种业培育、主粮收储、产销一体化等领域选择合意客户适度介入，择优支持国家级农业产业化龙头企业，适度支持了农业重点科技专项和采用新技术、新

工艺的农业种植、农机制造等科技型农业企业信贷需求。截至去年三季度末，该行涉农贷款余额为25.78亿元。个人金融精准扶贫贷款2436万元，共计81笔，其中个人经营性贷款余额718万元，个人消费贷款余额1718万元。

#### 丰富金融服务为全民战疫护航

新冠肺炎疫情发生以来，浦发银行石家庄分行不断加大疫情防控金融支持，通过对医药生产企业加大资金供应、提高贷款帮助受困企业复工复产、丰富线上金融服务广大客户等方式，体现该行的社会责任和金融担当。2天时间为中国医药集团旗下河北10户医药流通企业批复综合授信额度8.1亿元，有力支持了医药流通企业的防疫物资采购，保障了各级医院的防疫物资需求；不到3个工作日完成了省内某一医院2000万元授信审批全流程，确保快投放，缓解了医院的当务之急，为支持抗击疫情一线

提供了有力的资金支持；浦发银行唐山分行成功为疫情相关企业——唐山某大型企业办理贴现4000万元，平时需一天办妥的业务流程自发起到贴现资金入账仅用时90分钟……这些数字是在与时间赛跑，“浦发速度”体现出打赢疫情防控攻坚战决心。

针对广大市民客户，浦发银行石家庄分行推出多项便民措施，积极倡导“足不出户”办理银行业务，向市民和企业用户推荐使用浦发银行全方位的线上金融服务。开通“浦惠到家”App上线口罩预约功能，助力社区疫情防控服务。有效缓解了近期各地社区、药店口罩预约登记需求压力。并针对食堂、会议、蔬菜等多场景开展预约工作。同时，利用“浦惠到家”平台预约功能积极与石家庄移动分公司联系，成功上线“云视讯”“和商务直播”“和对讲”三个产品的免费试用申请链接，满足了公司类客户召开视频会议和网络直播的需求。同时与移动公司合作的在线理财讲座已经正式上线，广大移动用户可以使用该平台免费接受浦发银行优秀理财经理金融服务。

开办移动代理商专属贷款，缓解代理商资金压力。通过河北移动渠道推出两款专属信贷产品：纯信用、无须抵押的“和利贷”和需要房屋抵押的“房抵快贷”。两款贷款产品主要用于借款人日常经营使用，可在疫情防控期间缓解移动代理商资金紧张问题。组织发布“借记卡在线开户销售产品流程操作手册”，针对疫情防控期间如何实现远程获客、产品营销等问题，发布了“借记卡在线开户销售产品流程操作手册”，供各机构及营销人员针对“安享赢、基金、黄金、保险、点贷”等产品的在线营销，做到特殊时期金融服务更加贴近客户。(宋金玉)