

# 热烈祝贺农行安康分行成功创建全市首家“五星级银行网点”



农行安康分行党委书记、行长唐永武在揭牌仪式上致辞



安康银保监分局、市银行业协会及省、市农行相关负责人出席揭牌仪式

(上接一版)全方位满足客户需求,让每一位客户都能感受到春天般的温暖;建立健全投诉处理联动机制,让客户诉求在第一时间获得暖心答复。

王静告诉记者,五星级银行网点的评定要求很高,共设置168项具体评价指标,而且还要经受住一波波“暗访团”的考验。“暗访团”不仅有农行系统、中国银行业协会的专业人士,还有委托第三方公司以神秘人身份到网点开展现场服务体验。为迎接验收,营业部从领导到员工,自觉投身创建活动,“5+2”、“白加黑”是一种常态,有员工甚至连续几周住在单位,夜以继日准备各类资料,不放过任何一个需要完善的细节。所以说,这朵“五星之花”是大家用汗水甚至是泪水浇灌出来的。

走进农行安康兴安路支行营业部,清晰的功能分区有效分流业务,客户一进营业大厅,大堂经理便会引导他们到合适的区域办理业务,为客户节省了宝贵时间。而在柜台旁边,网点专门设置了“高峰提示牌”,提示客户错峰办理业务。网点中最引人注目的就是“超级柜台”。“超级柜台”运用智能化的人脸识别、触控触控、影像采集等创新技术,实现绝大部分个人客户非现金业务自动快速处理。与传统柜面人工作业模式相比,业务速度普遍提升4至7倍,扭转了网点排队、卡难办、单难填的“三难”现象。

服务是社会公众认识银行最直观的“名片”。该营业部始终以打造“客户最满意银行”为目标,进一步推进网点转型,改善客户体验、提升品牌形象,金融服务工作不仅赢得了广大客户的交口赞誉,也得到了上级行、地方政府和监管部门充分肯定。先后获得“中国农业银行运营‘三铁’单位”“中国农业银行文明规范示范单位”“中国农业银行综合明星网点”“中国农业银行十佳转型示范网点”“中国农业银行陕西省分行青年文明号”“安康市文明规范服务示范单位”“安康市人民满意窗口”“雷锋银行”等一系列荣誉称号。

优越的地理位置,团结协作的员工队伍,带给客户更加优质的服务,农行安康兴安路支行营业部通过服务大众、塑造品牌,实现了服务水平与业务发展“双提升”,群众满意度与客户信任度“双跃升”。

## 以改进服务为抓手,提升客户认知水平

在农行安康兴安路支行营业部的每个角落,几乎都能捕捉到人性化的服务,也能感受到这个阳光团体的温度。

记者体验了农行“超级柜台”办理业务的过程。将身份证放在“超级柜台”上进行扫描,“超级柜台”随即提醒本人对准柜台上方的摄像头进行拍照。接下来,在“超级柜台”上输入手机号及验证码等信息,“超级柜台”随即显示出“银行个人开卡业务申请书”。经核对相关信息后,在电子申请书上签名,经工作人员指纹认证、客户设置密码后,一张银行卡就从“超级柜台”“吐”了出来。

据农行安康兴安路支行工作人员介绍,农行“超级柜台”智能化水平业内领先,无需填写纸质协议和申请书,可以完成个人开卡、激活、电子银行签约、基金、理财等90%以上的个人非现金银行业务。

时任农行安康兴安路支行行长、陕西省劳动模范黄海妮告诉记者,农行安康兴安路支行营业部始终秉承“诚信立业、稳健行远”的核心价值观,践行“大行德广、伴您成长”的承诺,不断赢得客户的信赖与支持,凭借高效专业的金融理财服务,深得客户信赖,创出了安康农行的服务品牌。他们把践行“客户至上,始终如一”服务理念与履行农行社会责任有效融合,把“至微至诚,常在身边”作为服务宣言,在

不断提升自身文明规范服务水平,努力传承社会文明,将服务客户引向服务社会,成为安康农行文明规范服务的引领者。

长期以来,该营业部充分发挥直接面对客户的窗口优势,不断提升厅堂和柜台文明规范服务水平。通过开展“一站式”、“一对一”、“VIP窗口”等形式,为客户提供个性化、差异化服务,提高员工对文明规范服务的主动性和自觉性。另外,还通过制定服务指引,细分客户群体,建立目标客户档案,加强客户关系管理,采用柜员“多说一句话”的方式向客户推荐新业务、新产品,得到了客户的认可与好评。

近3年来,该营业部不断改进服务,把服务品牌建设的各项要求具体化、责任化,全面落实到硬件、软件及每个业务流程和岗位上,以百姓认知的品牌服务吸引客户,持续提升品牌形象;以五星级银行网点创建为契机,不断优化服务环境,增强服务意识,更加适应当前金融形势及客户需求;有计划地进行同业调研、客户调研等工作,了解同业动向、了解客户需求。通过各种类型的联谊、走访和讲座等活动充分了解客户,深化与客户的联系,积极为客户提供财富管理、法律咨询、健康养生等多方面的个性化服务,结合客户需求为其匹配合适的金融产品,使客户能够切实体会到农行的贴心服务,提高了客户的忠诚度和满意度。

## 以服务践行为重点,提升社会公信力

在强化自身软硬件环境管理的同时,农行安康兴安路支行营业部还注重社会效应,踏实履行社会责任,通过开展各类宣传和延伸服务,更好为广大群众提供服务。

广泛开展宣传,树立良好形象。走进机关、单位、学校、市场、商场等积极进行普法宣传、假币知识宣传、征信知识宣传、防诈骗知识宣传、金融知识宣讲等活动;深入了解客户群体的金融需求,听取客户的宝贵建议,适时向客户提供展示最新金融产品,并为客户现场办理业务。

推进金融服务,提高市场影响力。日常针对周边的个人、个体经营户提供金融咨询服务,让广大客户了解该行的金融产品,熟悉该行的金融服务,充分知晓金融知识和法律风险,树立正确的理财观念等,使广大客户深受启发和教育。

延伸服务半径,打通金融服务“最后一公里”。深入社区、企业、市场、学校、建筑工地等为客户现场服务,通过离行设备为客户办理银行卡、掌上银行等业务,极大满足了客户金融需求;急客户之所急,解客户之所需,对行动不便、年老体弱等特殊群体,专门开辟“绿色通道”,在认真核实客户真实意愿,严把风险点的前提下,提供双人上门服务,赢得了群众的一致好评。

## 以党建为统领,强化企业文化和团队自身建设

农行安康兴安路支行营业部把党建和企业文化建设作为贯穿经营管理活动的“两条主线”,强化企业文化和团队自身建设,引导员工精诚团结、奋发有为,为自身发展提供动力。

强化党建引领,以党建促创建。在“五星级银行网点”创建中,该营业部注重发挥支部战斗堡垒和党员先锋模范作用,创新支部建设工作方式、方法,调动党员参与党建活动的积极性,激发广大党员干事创业的积极性,促进党建与五星级银行网点创建的深度融合。扎实开展“不忘初心、牢记使命”主题教育,引导员工把抽象的责任与担当转化为推动创建的思想自觉和行动自觉;常态化组织主题党日活动,让党建与五星级银行网点创建工作形成良性互

动;举办劳模报告会、身边榜样故事分享会,将劳模精神、工匠精神融入日常工作。

通过打造自身文化,增强服务动力。“向日葵”是网点图腾,它是梦想的承载、精神的寄托,图腾整体为向日葵的造型,代表着营业部积极向上、朝气蓬勃的工作氛围,花朵中央是农行的标志(logo),寓意大家在农行大家庭中发挥着自己的光和热,一心一意为客户服务,一言一行树农行形象。正是这种积极向上的图腾,提升了网点的凝聚力,激发了员工的创造力。农行安康兴安路支行营业部现有员工11人,中共党员8人,本科学历8人,研究生学历1人,老中青三代员工团结协作,是一支和谐向上、充满活力的队伍。设计“向日葵”图腾,经过教育、培育、文化的洗礼后和实践,使每位员工都成了“追梦人”,形成了较强的团队意识和凝聚力,恰如其分地反映了营业部“幸福是奋斗出来”的团队文化,也有力增强了整体服务能力。

通过不断追求卓越,打造和谐团队,该营业部以建设和谐快乐团队为目标,不仅在服务、业务方面领先,还积极参加上级组织的各项活动,员工爱行如家,凝聚力、执行力和战斗力不断增强。

通过推进文化主题活动,把真情奉献给社会。新冠肺炎疫情期间,该营业部不仅助力小微企业入驻“农行扶贫商城”,而且积极动员全体员工购买商品。定期举办丰富多彩的活动,如“花样美人节”、“健康知识讲座”,现场为客户讲授插花、丝巾系法、西点制作、养生食谱、锻炼注意事项等;举办“小小银行家”体验活动,让小朋友现场体验排队、取款、点钞等业务,学习人民币基本常识。热心公益事业,教育引导员工从自身和家庭做起,践行低碳环保、绿色出行,组织志愿者开展美化公共环境,慰问交通警察、环卫工人、福利院孤儿……力所能及的善举影响身边人,以微小的光芒点亮人间的大爱。

如今,农行安康兴安路支行的面貌焕然一新,一个环境好、服务优、理念新的金融服务窗口屹立在安康城区,与美丽富裕的新安康相得益彰。

农行安康兴安路支行行长狄新全说:“追求无止境,奋斗正当时。我们不会满足于已取得的荣誉,正在指导支行营业部努力追求下一个更高目标——争创中国银行业文明规范服务十佳营业网点!”

金杯、银杯,不如客户的口碑。此次农行安康兴安路支行营业部正式挂牌“中国五星级银行网点”,是全市农行创建文明规范服务银行网点的集结号,展现了农行安康分行以增强客户体验为中心、争做群众最满意银行的信心和决心。

农行安康分行主管文明规范服务工作的党委副书记、副行长李逸文介绍说,2019年以来,农行安康分行累计投入1400万元,对全市14家网点进行了升级改造;投入15万元,邀请3家第三方咨询公司对辖内3家网点进行了营销服务导入培训。通过扎实推进网点转型,进一步擦亮了服务窗口,提升了服务能力和服务形象,提高了客户的满意度。

农行安康分行党委书记、行长唐永武满怀激情地表示:“一花独放不是春,百花齐放春满园。农行安康分行将以此为契机,组织全辖机构积极开展星级银行网点争创活动,以点带面推动网点服务综合水平快速提升,并以文明规范服务星级网点创建的星星之火,形成辖内网点服务发展全面进步的燎原之势,推动服务质量、服务效率、服务水平和形象不断迈上新台阶!”

我们期待,农行安康分行绽放更多的“星级之花”,安康市银行业绽放更多的“星级之花”……



农行安康分行行长唐永武(右二)、副行长李逸文(右四)深入兴安路支行营业部指导星级网点创建工作



农行安康兴安路支行营业部党支部在平利县蒋家坪村开展主题党日活动



农行安康兴安路支行营业部举办“小小银行家”体验活动



充满温馨的母婴室

# 中国「五星」安康「五星」



中国五星级银行网点牌匾



现代化的智能服务区



焕然一新的营业厅