

客户无过错 服务无止境

——邯鄲銀行开展服务提升10周年感悟文章选登

编者按：2012年10月12日晚上，邯鄲銀行召开服务提升活动启动大会，明确提出了“客户无过错、服务无止境”的优服理念，发布了《邯鄲銀行服务宣言》。十年来，邯鄲銀行从规范文明用语到优化网点环境，从统一服务标准到提高办事效率，从创新业务模式到制定铁纪严规，不断丰富和完善服务提升的内涵和机制，一次又一次将“服务提升活动”推向深入，使全行服务水平实现质的飞跃，在员工、客户、存款、贷款等指标增长了2—3倍的前提下，投诉次数由当年151次降至今年前三个季度的12次，为打造邯鄲銀行“快乐銀行”“优服銀行”“夜间銀行”“现金銀行”“不排队銀行”等品牌优势，促进各项业务高质量发展奠定了坚实的基础。十年来，邯鄲銀行的资产规模从508亿元增长至2116亿元，增长316.5%；客户数从75万人增长至266万人，增长254.7%；总分支行数量由48个增长至135个，增长181.3%；员工数量由800余人增长至2300余人，增长187.5%，实现了“区域化—规模化—高效化—集团化—特色化—品牌化”六大跨越。值此邯鄲銀行开展服务提升10周年之际，回望十年奋斗历程，全行同志群情振奋，畅谈心得体会，总结经验收获，撰写感悟文章。现择优刊发，供学习交流。

见 证

李杰会

我是一枚工牌，长6厘米，宽2厘米，以黄金分割点为界，左边是主人的名字和工号，右边是邯鄲銀行的行标。与金灿灿的党员徽章交相辉映，一同见证主人和邯鄲銀行的成长。

初识筑梦。第一次与主人相遇是在新员工入职培训会上。2014年5月份，当时的主人和其他毕业生一样，初入职场，对一切充满好奇，第一次穿上崭新的工装，第一次学习銀行实操，第一次参加大晨会听董事长分享《惜缘》，第一次听到《邯鄲銀行服务宣言》，第一次将“邯鄲梦”作为职业生涯奋斗的目标。这一年，我见证了邯鄲銀行创建不排队銀行动员大会的召开，见证了邯鄲

銀行“爱警夜餐点”的揭牌仪式，见证了邯鄲銀行存款突破500亿元。这一年，我认识到了服务提升活动带来的全员精气神的提高，和她赋予银行的巨大商业价值。

一路倾心。从大堂经理到柜员，再到办公室、信贷科，这些年随着主人工作职能的变化，我有幸通过不同的角度看到了更加立体丰富的邯鄲服务。我见过最有活力的晨会，嘹亮的服务宣言、活泼的互动游戏和洋溢在员工脸上的快乐。我见过最别具特色的窗口，爱心窗口、弹性窗口、绿色窗口、拥军窗口等，适时开启，解人难题。我见过最美的招迎礼、最暖的志愿服务、最稳的首问负责和最热闹的厅堂沙龙。我见

过拿着出生证明给孩子开卡的父母，见过带着结婚证和房产办理按揭贷款的夫妻，见过换新钱给孩子发压岁钱和领春联的耄耋老人，见过躺在病床上需要上门服务的人员——他们身份不一样，办理的业务不一样，但享受的优质服务是一样的，我看到了他们脸上洋溢着一样满意的微笑，这是给邯鄲銀行最好的勋章。这些年，我见证了服务提升深化活动启动大会的召开，见证了邯鄲銀行捐赠公共自行车和公交车的暖心公益，见证了总行乔迁新址的欢喜，见证了《快乐銀行颂》行歌的诞生，见证了“办事快、客户乐、我快乐”的“快乐銀行”的大步迈进。2021年，邯鄲銀行资产超过

2000亿元，这就是客户用心投票填写的成绩单。

未来可期。山雄有脊，房固赖梁。一个个数字的背后是总行党委的高瞻远瞩，是服务提升活动的累累硕果。聚阳才能生焰，拢指才能成拳。一张张笑脸背后是每一名员工为创建星级网点和千家网点流的汗水，是员工每一句“您好”“再见”……的最美回声。胜利不会向我们走来，我们必须自己走向胜利。道阻且长，行则将至；行而不辍，未来可期。我看到了主人翁一样普通员工的奋斗成长，看到了客户共享客厅的宾至如归。

（作者单位：邯鄲銀行中华尚都支行）

十年，我们的蜕变与坚持

杨 洋

2012年，对邯鄲銀行来说是服务质量的拔节之年。这一年的10月12日，邯鄲銀行召开了服务提升活动启动大会，从此，邯鄲銀行的服务水平发生了质的飞跃。

十年来，邯鄲銀行创建了“快乐銀行”“优服銀行”“夜间銀行”“现金銀行”“不排队銀行”等特色服务品牌，资产规模、存款贷款业务、网点和客户、员工数量取得了持续较快增长，连续保持全国文明城市殊荣，获得了“全国五一劳动奖状”“全国三八红旗集体”“全国民族团结进步模范集体”等重要称号。这些累累硕果绝不是一朝一夕轻易获得，是邯鄲人用10年的奋斗与坚持换来的。2012年10月启动服务提升活动以来，为不断提升服务质量，邯鄲銀行又创办了夜间銀行，创新建设不排队銀行，开

展了服务提升深化、服务再提升、7S管理服务效能提升等系列活动；今年5月，推出“邯鄲好邻居—共享客厅”行动……每一个节点、每一次转变，都促进了服务质量的提升。

十年来，在蜕变中我们有欢笑，有辛苦，有感动。记得2012年刚入行的我，有幸见证了服务提升启动大会的震撼，大会激发了员工们的无限斗志与热情。以前，笨拙的我们连首问普通话“您好”都不知道怎么说好，着装也不规范，改变迫在眉睫。白天要营业，老师就跟着我们一起晚上加班辅导，从仪容仪表、柜面服务，再到大堂经理、保安服务等，采用理论讲课与情景模拟相结合的方式耐心讲授。夜深了，同事们热情未减，散会后还在围着老师探讨问题。

正是全行上下有了这样的热情与改变的决心，才让邯鄲銀行焕然一新。全新的工装，佩戴上专用的领带、丝巾、工牌，微笑迎接，双手交接，服务规范有礼；为步履蹒跚的老人主动开门、为久等的客户递上一杯温水或行报、下雨天为在门口焦急徘徊的客户主动递上便民伞，服务意识的提高让被动的冷漠变为主动热情。

认识一个人，从言行开始；认识邯鄲銀行，从感受我们的环境开始。2019年，邯鄲銀行在各网点开展了7S管理服务效能提升，同事们利用班后时间进行大扫除，从大厅到前台，从办公区到宿舍餐厅，不放过任何一个卫生死角，对每一根线路走向、凭证格位、机具方向都仔细调整。通过服务监控自查，每周汇总点评，形

成了长效机制。每一片窗明几净、每一台洁净的设备、每一盆美观的绿植，都离不开大家的辛苦付出。环境改善的同时工作效率也大大提升，大家将规范内化于心、外化于行、固化于制。

服务提升无止境。今年5月邯鄲銀行又创新推行了“邯鄲好邻居—共享客厅”行动，向社会提供了10项免费便民服务，搭建起了邯鄲銀行与社会各界的友谊之桥。涓滴成泉，饮水思源。邯鄲銀行不忘感恩，感恩客户的支持与信任，把客户当成自己的家人、亲朋，用真诚真心去服务，客户乐，我们才快乐。而这份服务意识的提升与转变是我们十年奋斗最大的收获。

（作者单位：邯鄲銀行人民西路支行）

服务提升这十年

高一村

2012年10月邯鄲銀行服务提升启动大会上的一切依然历历在目，会议号召全员用心、用情、用力服务。一策既出，全体邯鄲人闻令而动，展现出雷厉风行的执行力，服务提升理念自此在我们心中深深镌刻。

服务提升并非一蹴而就，规范服务也并非一朝一夕就能练就的本领。启动服务提升活动后，全行员工全身心投入服务提升活动，积极参与培训学习，每天不间断对照监控开展自查，服务意识得到不断增强，综合素质得到日益精进。邯鄲銀行员工从被动等客户提要求到主动礼貌询问，从机械式为客户办理业务到用眼神手势言语微笑传递专业、文明和真情……邯鄲优质服务金字招牌日趋擦亮，获得社会认可。我也从一名初出茅庐的职场菜鸟逐渐成长，服务

意识深植于心，并在潜移默化中成为了习惯。

为不断提升营业网点文明规范服务水平，2019年，我在的人民路支行开展营业网点7S管理，支行长派我前往人民西路支行接受培训。说实话，当老师亲手示范按照7S标准整理各类物品时，我同大家的反应是一样的：“这太难了！怎么可能做到！”回到支行，发现推行落实并达到验收标准，比想象中还要难。一天晚上，我和同事们满身疲惫加班整理完线路，第二天却发现由于整理线路操作不当，叫号机罢工了。面对大厅排队等待的客户和应接不暇的同事，我的心里十分不是滋味，急得掉了眼泪。但既然派我出去学习，就一定不能辜负同事们的嘱托和信任。痛定思痛，在支行领导和同事的关心帮助下，大家齐心协力，

加班加点，边干边学边摸索，终于在7S管理工作中做出了样子。线路整齐了，各类物品都有了固定位置的“家”，焕然一新的人民路支行得到了广大客户的交口称赞。当年，人民路支行获评全国银行业三星营业网点。

按照总行部署，2021年以来，人民路支行接连开展“适老支行”“邯鄲好邻居—共享客厅”创建活动，组织了多次适老应急演练，在实际工作中发挥了积极作用。两年间，共拦截金融诈骗5起，避免老年客户遭受经济损失近5万元，救助突发疾病老年客户1人，每日中午接待周边前来休息的环卫工人，切实履行了金融机构的社会责任。今年，我们支行被邯鄲市文明办、市直机关工委授予年度文明服务流动红旗。

服务宣言 十年相伴

闫 敏

2012年10月12日晚，邯鄲銀行近千名员工牺牲下班时间全员集会，只为焕然一新给客户提供更全方位的优质服务。会议结束时，已是将近第二天凌晨，每位邯鄲銀行员工心中无比光明、热血沸腾。因为从那天起，《邯鄲銀行服务宣言》正式走入在场每个人的职业生涯，像一盏火炬引领我们前行。

十年来，我们不止一次“放慢”过脚步。我们搀扶老人进出营业厅、不厌其烦地指导他们使用自助机具……尽可能地慢下脚步等待，全力满足老年客户的需求。如今，伴随着适老服务的逐

步深入，我们做得已远不止这些，几乎每天都有不会使用智能手机的老年客户来到支行网点，不为办理业务只为学习如何使用智能手机。支行同志们每次都认真指导，得到了老人们的一致好评，有的表示自己的儿女都没有耐心教会的问题在邯鄲銀行得到了解决。

十年来，我们也不止一次“加快”过脚步。为了缩短客户的等待时长，服务提升启动后，全行便广泛开设高峰时段弹性窗口，常态化开展业务技能练兵，充分发挥大堂经理的主观能动性，致力于打造“不排队銀行”，让客户感受到专

业、高效、热情的人性化、个性化金融服务，切身体验到“办事快、客户乐、我快乐”的“快乐銀行”文化理念。我们从不满足于一次提速、一次进步。为了解决客户的燃眉之急，让客户的问题不过夜，我们又首创了“夜间銀行”，在每一个不论严寒酷暑的夜晚，“金融急诊”灯火温暖着每位“忙人、急人、夜市人”。只争朝夕，不负韶华，我们流星赶月般加快脚步进行自我提升，获得了累累硕果。十年来各项业务不断发展，从首次进入世界500强銀行到逐鹿世界500强銀行，获得了“全国五一劳动奖状”“全国青年文明号”“河北省服务名牌”等一系

列重要奖项。

十年弹指一挥，十年初心不改。我们建成了“快乐銀行”“优服銀行”，得到了更多的赞誉。今年5月1日，我们推行了更为全面细致的“邯鄲好邻居—共享客厅”行动，10项免费措施再次拉近了我们与客户之间的距离，服务功能拓展到了免费使用会议室，每个邯鄲銀行营业厅都成了客户的自家客厅。正是有了又一次次的服务提升，一次次真心相待，十年来，我们收获了更多尊贵的客户——从当年的75万发展到了如今的266万。

（作者单位：邯鄲銀行雪驰路支行）

邯鄲銀行服务宣言

客户是维持我们銀行生命的血液，是我们銀行最重要的资源。

客户是我们銀行的一部分，而不是一个局外人。

客户并不依赖我们，是我们依赖他。

客户是一个把他的需要告诉我们的人，而我们的工作就是满足他的需要。

客户不是一个冷冰冰的工作对象，他是一个活生生的人，有感情有知觉，就跟我们自己一样。

客户的到来并不是对我们的打扰，而是我们工作的目的。

客户给我们打电话甚至投诉是为了帮助我们，而不是我们在帮助他。

客户永无过错，我们永远不能与他争执。

客户理应享受我们最礼貌、最热心的接待。

客户是给我们支付工资的人，是我们幸福生活的依托，我们要感恩于他。让我们永远记住这一点！

特色存单传爱意

张天月

今年是邯鄲銀行开展服务提升10周年。经过10年的努力耕耘，“客户无过错、服务无止境”这一服务理念已经深深扎根在每一位邯鄲人心中，落在每一笔业务办理过程中。

国庆假期首日，石家庄下了一天的雨，客户们也都在家躲了一天的雨。第二天雨停后，大家都不约而同地来办业务，清晨伊始就注定了这是忙碌的一天。为了不让客户们久等，我和同事玉娟姐飞速地敲着手里的键盘，为客户办好一笔又一笔业务，说话说得口干舌燥也顾不上喝一口水。

临近中午，客户渐渐减少，刚以为可以喘口气了，一位男士匆匆地走进来，还没坐下来就说：“我想存个短期的可以吗？”我快速地在脑海中搜索着合适的产品，为客户推荐了邯鄲卡和三个月、六个月定期存款。通过沟通我了解到，这位客户张先生明天就要结婚了，他想以一种既能展示金额又能随用随取的存款方式给新娘一份仪式感。

因为客户未带现金，需从他行转账，所以我先为张先生选了一个吉利的卡号，办理了一张邯鄲卡供其转账。转账成功后，客户提出让我为他打出一张显示余额的清单，他想交给新娘。我一想，这清单哪有我们的定期存单好看啊，便

对他说：“先生，我们的定期存单也是可以随时支取的，粉色的存单，再盖上我们的大红章，不比那清单好看吗？而且我们的存单上还可以添加特定祝福语呢，我可以帮您把想对新娘说的话打印到存单上，这样不是更有意义吗？”

客户一听，瞬间感觉这主意好，立刻写写划划，最终在纸上写下了几句话：“爱的路上千万里，我和你在一起”。本来，人家还有个小心心符号，这确实为难我了，想用标点符号凑个笑脸儿，又怕耽误时间太久，自己只得作罢。客户很和善，说这样的方式已经很独特了，不用为难。于是我快速打出了一张特别的整存整取存单，张先生接到存单后露出满意的笑容，连声道谢。

客户走后，玉娟姐笑道：“人家结婚，我看你比人家还上心呢，这一套儿，都可以去当婚礼策划了！”哈哈，虽然今天上午忙得晕头转向的，但静下来的这一刻，心情极其愉悦——没想到啊，我们邯鄲銀行的特色存单竟成了一对新人爱的见证！这恰恰印证了节前支行行长给我们讲的一句话：“帮助别人，自己也会感受到快乐。”真的是赠人玫瑰，手有余香呢！

（作者单位：邯鄲銀行石家庄鹿泉支行）

以客户为中心

张 蕾

客户，是銀行工作中每天都要接触的群体，是我们的服务对象。銀行的本质就是服务，服务好每一位客户，提高服务质量，是銀行人的基本工作要求，也是提升竞争力的有效手段。值此邯鄲銀行开展服务提升活动10周年之际，我谈一下服务好客户的几点心得感悟。

服务好客户，首先，要以客户为中心。在日常工作中，我们要想客户之所想、急客户之所急，将客户的每一件事当作大事来处理，不论客户是什么身份，都要让他们有一种被重视的感觉。其次，要有持久热情的服务态度。一时的热情很容易，然而持之以恒去保持这种热情却是非常难得的，这就需要拥有积极的工作态度，这不仅能够提高自己的幸福感，还可以

影响身边的人，让客户在与自己的交谈中有好的体验。第三，要有主人翁精神。在日常工作中，严格贯彻“首问负责制”，对于客户出现的问题，能够及时解决是每一位銀行员工的工作职责，不能找借口推诿，如果遇到自己解决不了的问题，要及时向上级领导汇报；在服务工作中尽量不要对客户说“不”，力求及时高效地为客户解决问题，全力为客户排忧解难。

只要我们从每一个细微的小事做起，以饱满的热情投入工作，切实让客户看到我们的真诚，为客户提供高效、便捷的服务，就一定能够获得客户的理解和信任，为邯鄲銀行的发展贡献自己的一份力量。

（作者单位：邯鄲銀行保定分行营业部）

微笑在脸 服务在心

杨向宇

銀行除了出售自己的有形产品存贷款之外，还有最重要的无形产品——金融服务。在金融产品日趋同质化的今天，特色化、差异化经营成为銀行业寻求自身发展的重要途径。开展服务提升，打好“服务”这张牌，便是邯鄲銀行特色化、差异化经营的“突围利器”。銀行员工要对工作满腔热忱，将一颗服务至上、追求完美的心，完美展现在自己的热情洋溢的笑脸上。

每一位銀行工作人员，都应清醒地认识到服务的重要性，尤其在现今銀行业竞争日益激烈的情况下，服务更是体现了銀行的软实力。“服务”看似平凡的两个字，却蕴含着丰富的内涵和价值。我们要明白，服务不是挂在嘴边的两个字，在工作中做好服务，不是一件容易的事，也不是一朝一夕能够做到尽善尽美的，需要我们付出很多。

真诚服务，体现在每一个工作细节当中，作为柜员，不但要掌握好业务知识和技能，更要当好客户的参谋，多替

客户着想，真心实意为顾客解决问题，进而增强客户对我的信任，才能赢得客户。一次，一位客户带着已经填好的个人汇款委托书来转账，经过审核，柜员发现填写的单子不规范，于是，便退还给客户并告知其原因。不料，客户非常激动，大堂经理见状赶紧安抚客户，并帮助客户正确地填写了单据，客户的心情这才得到了平复。工作中类似的事情很多，我们也曾遭受客户的冷面白眼，也曾因客户的不满而黯然神伤、深感委屈，但我们要把这些转化为进步和成长的助推力，把这些都视作培养自己良好职业生涯的沃土，积跬步而行千里。

服务要注重细节，要让客户觉得，我们的一言一行、一举一动，都是很用心地在为他们服务。我们要善于观察客户，理解客户，对客户的话言要多揣摩，要想客户之所想、急客户之所急，把我们的服务做得日臻完美。

（作者单位：邯鄲銀行定州支行）