

“服务提升这两年”主题征文选登

编者按:2012年10月12日,我行启动了服务提升活动,两年来全体员工靠真诚的服务、矢志不渝的坚持和无私的奉献,推进全行服务水平显著提高,得到了百万客户的认同、支持与赞美。正值这项活动两周年之际,我行举办了“服务提升这两年”主题征文活动,共收到稿件217篇,经过评选有20篇获奖。现将获奖名单和部分优秀文章予以刊发。

为服务点赞

远大支行 耿焕杰

我,不是柜员但是比柜员更靠近客户;我,不是大堂经理但是比大堂经理更能了解客户办业务时的感受。我是一个普普通通的台牌,承载着柜员的照片,展示给每一位前来办业务的客户,并且在业务结束时请客户对服务给予评价——不满意、一般、满意、非常满意。

我服务于邯郸银行远大支行一个普通的现金柜台上,面对着窗明几净的营业大厅,与我的好搭档密码器并排工作在整洁的台面之上。我每一次服务的开始是柜员对客户每一次热情的问候——“您好,请坐!请问您需要办理什么业务?”双手接送物品,“请”字当头,温馨提示客户收好卡和回单等。在这三尺柜台之上我监督着柜员每一个服务的环节,最后在柜员一句亲切的“请您慢走”

随风潜入夜 润物细无声

丛台路支行 朱 薇

情景一:2014年9月的一个晚上8时许,家住邯郸市复兴区的周大娘刚吃完晚饭,准备看会儿电视。此时,她的手机响了,谁这么晚了会给我打电话呢?她好奇得按下了接听键,“您好,是周女士吗?我是邯郸银行的柜员小朱,真不好意思这么晚打扰您,我是想跟您确认一下您今天下午给建行的xxx转的一笔款退回来了,对方银行的退回原因是收款人有误,您收到短信了吗?”周大娘这时候才想起自己今天转的那笔钱。其实早些时候她已收到汇款退回的人账短信了,但并不清楚具体的原因,在

这个时候接到这样一个确认电话,立刻感受到了银行的贴心和细致。

这样的情景在丛台路支行几乎天天在上演。服务提升活动开展以来,我行柜员深刻感受到给顾客提供优质服 务、贴心服务的重要性。每天下班时,我们主动牺牲业余时间,将当日所有收到退汇的原委托人——电话通知,确保每一个人都已得知信息,不至于影响其业务往来需求。日积月累,这样看似简单的举动,却获得了顾客的大加赞赏和信任,越来越多的顾客选择在我行转账汇款。令我记忆犹新并且激动感怀的是,前几

微笑

汇达支行 李晨曦

“微笑是心灵上无声的问好,微笑是淡雅友爱的花苞,它是像蓝天一样宁静的小诗,它是一种信任和礼貌……”每当我开始一天的工作,微笑着向每一位客户问好时,总会想起这首美丽的小诗。

2012年10月,邯郸银行开始了服务提升活动,人行不久的我看着玻璃对面的客户完全不知道该如何张口,一句“您好”说完,瞬间感到自己的脸红到了脖子根,然后手忙脚乱地办业务。很多客户看到我这个滑稽的样子,总会微笑着对我说:“你是新

来的吧,小姑娘,别紧张,慢慢办,别出错。”看着他们的微笑,我平静了下来,办起业务也顺利了很多。客户的微笑,像一缕缕温暖的阳光,驱散了我心里满满的、“紧张”的乌云,心情顿时明朗起来。没过多久,当我再次坐在窗口,也能够热情洋溢地对我的客户说:“您好,请问您办理什么业务?”而客户也从之前的安慰,变成了此时的夸奖。还经常有客户说:“谢谢你,你的服务态度真好!”其实,该说谢谢的是我,是客户的微笑让我有了自信。

服务提升见真功

党群工作部 杨国庆

“不积跬步无以致千里,不积小溪无以成江海”。银行是服务业,做好服务是银行生存的根本。邯郸银行开展服务提升活动两年来,用服务树品牌,打造了自身的品牌特色,树立了良好的社会形象。

对员工,从树人开始树服务。为使员工将优质服务贯穿于日常工作中,我行在服务提升活动之初提出了“用心服务、微笑服务、规范服务”的

要求。一方面加强员工服务意识的教育和引导,通过晨会、座谈会、分析会等形式,让员工相互评价,彼此帮助、彼此鼓励,发现问题、弥补不足,疏解员工的压力,排解负面情绪,调动员工做好服务的积极性和潜能。另一方面不断加强员工文明规范服务的着装、礼仪、语言、举止和业务知识与技能的培训,让员工争当服务明星。

三是担保方式多样。担保方式可以为抵押担保、也可以“抵押+保证”方式担保。

三、办理条件:一是年龄18周岁以上、60周岁(含)以下,具有完全民事行为能力的自然人。二是借款人品行良好、无不良信用记录。三是借款人生意地址在微贷业务开展区域内,经营时间一年以上,当前经营地址稳定经营三个月以上。四是符合我行要求的其他条件。

无过错”的理念,认识到只有把心态放平摆正才能把服务做精做细。邯郸银行不仅要 在服装上统一,更要在服务上、思想上统一,形成统一的一张名片展示给前来办业务的每一位客户。渐渐的,柜员微笑多了,开始设身处地为客户着想,替客户分忧。客户的满意也越来越多,有时客户会自觉地去关注我,会按下“非常满意”的按钮,为我们的服务和进步点赞。

一次,柜员在为客户存款时发现了一张假币,要依法进行没收,客户非常生气和不理解。当时,我想这次可能又要在我身上点“不满意”了。可是柜员解释的非常耐心,大堂经理也前去帮忙,为客户倒一杯水,细心地解释原因,讲清假币的危害性。客户终于接受,并且表示要把今天学到的假币知识讲给一起做生意的伙伴,让大家一起来反假,离开柜台时,客户扭身在我身上按下了“非常满意”,并对柜员和大堂经理报以微笑。

2012年11月28日下午17:30

天,我在电话里向一位顾客说完那一番话后,那位大姐笑笑地说:“是小朱吧,我听出你的声音啦,别管啦,我明天就给对方打电话问问,再去转一次。这么晚了,快回家去吧。谢谢你啊!”

情景二:“您好,您的手续已办理完毕,您还需要别的服务吗?”“哦,这么快!前后不到三分钟,跟别的行相比,咱这儿业务办得真利索,真舒心!”家住丛台区的赵哥心道。他想起前两天在另外一家银行存一笔现金等了两个小时,找大堂经理理论却被冷言冷语的情景。而今天,在邯郸银行,同样的一笔现金存款,他算了算:4分钟的等候时间加上2分钟的办理时间,一共6分钟!6分钟和两个小时相比,多么惊

慢慢的,邯郸银行的服务提升吸引了更多客户,而我们的工作强度和压力也增添了许多。我的热情和美丽的微笑也在每天无数次的问好和道别声中偷偷溜走了。直到有一天,一位经常来行里办业务的老客户问我:“你最近怎么了,是遇到了什么困难吗?怎么看你那么不高兴啊?”他的提问让我不知道该怎么回答,只好尴尬地应付道:“没有啊,可能是最近工作有点累吧。”而他微笑着对我说:“不管遇到了什么问题 and 困难,都要积极去面对,只有调整好自己的心态,问题才能够迎刃而解。”听了他的话,我忽然意识到,自己每天疲于应付客户,也是在应付自己。我在面对客户时没有了笑容与热情,客户自然也不会对我的服

对客户,用真诚赢得信赖。邯郸银行践行“客户无过错、服务无止境”的服务理念,让银行适应客户而不是让客户适应银行,免费、夜市、便利等措施得到广大客户的认可。一位商户老板说:“我们小商铺都是小本买卖,以前带着零钱去银行时,工作人员总会抱怨。现在不同了,我第一次到邯郸银行存零钱,迎接的都是微笑的面孔,我当时很感动。”真诚的服务赢得了大量忠实的客户,9月2日邯银卡突破100万张。

对服务,用专业创造品牌。“您好,请问您办理什么业务……”服务提升活动开展以来,各分支行设置了

分,本来平时已经结束一天服务的我又重新换上了崭新的外衣,开始新一轮的夜间服务。在晚上我所遇到的是一些更加迫切需要我们的人:存放营业款的商户、上下班时间和银行一样的上班族、还没有来得及还贷款利息的公司财务、更有着急取大额现金救命的伤者家属等。这时夜班的柜员和主管都会竭尽全力,动用所有可能的办法去帮客户解燃眉之急。夜间客户着急而来,匆匆而去,很多时候都没来得及为柜员和主管的服务点赞,但言语之中的感谢之词已经说明了一切。

这仅仅是服务提升以来我所遇到众多故事中的点滴缩影。虽然是一个小小的工作牌,但我清楚我是邯郸银行的形象,凝结着众多员工的辛勤付出,他们无怨无悔、精益求精、乐于付出,为得就是客户在办完业务时那轻轻的一点——非常满意。这一点不仅是给柜员服务点的赞,也是给所有员工辛勤付出点的赞,更是给邯郸银行服务提升点的赞。

人的差距啊!这让他不得不感叹:邯郸银行就是办事效率高,为我节省了 不少时间。

与日俱增的客流量和业务量,对我行的办事效率提出了新的要求。今年,我行调整规划,将“创建不排队银行”纳入服务提升整体规划中,旨在实现年底前客户等候时间不超过10分钟目标。从台路支行研究对策,探讨方案,合理配置人员岗位,渐渐缩短了顾客等候时间,获得了非常好的口碑和更高的客户满意度。

类似的事件不胜枚举,虽然都是小事,却在一点一滴中体现了邯鄯银行细致、温馨的关怀。服务提升这两年,从台路支行进步良多,取得了极佳的效果,为以后各项事业的长足发展打下了坚实的基础。

务感到满意,大家没有交流和互动,彼此都不会有好心情。与其让自己和客户都不满意,为什么不面带笑容,真诚去对待每一个人呢?想到了这些,我的心里豁然开朗。从那一刻起,我的笑容重新绽放,用自己真诚的微笑为客户服务,也有越来越多的客户向我展露笑容。我的心里,也真正明白了予人玫瑰,手留余香的含义。

如今,我每天带着微笑迎接客户的到来,用微笑进行服务,用微笑开始沟通,用微笑获得客户的认可与信任。希望我的微笑能够送到每一位客户的心中,让我们的距离因这上扬嘴角变得更近,让邯郸银行成为微笑银行,让我们的邯郸成为微笑城市。

自动饮水机、便民服务箱、电子回单柜、老花眼镜、便民雨伞等等,规范文明用语、微笑服务、贴心服务等服务礼仪。按月进行全方位检查,通过明察暗访和“神秘人”,持续开展检查、评比、考核和整改,帮助员工养成良好的职业习惯。客户高峰时,分支行还增设弹性窗口和弹性服务人员,缓解柜面排队时间长的问 题,尽力打造“不排队银行”。

服务提升开展两年来,邯郸银行服务水平明显改善,得到了广大客户的认可,在2013年邯郸市民主评议中位列被评单位第一,2014年上半年百万笔投诉次数降至2次。

服务提升这两年

汇丰支行 谭聪聪

随着一声“您好”,伴着一句“请您慢走”,不经意间服务提升活动已经历时两个冬夏,我也从一名邯银客户,成功转身为邯银人。

初次接触邯郸银行,恰逢服务提升活动刚开始,当时本着只是办张银行卡的念头,来到了邯郸银行营业大厅。大堂经理热情的询问,让我觉得耳目一新;温暖的微笑,让人有一种宾至如归的感觉;恰到好处的服务帮助,让人不再觉得手续繁琐。没有推销各类理财产品的客户经理,没有颐指气使的大堂服务人员,有的是恰如其分的商务礼仪,有的是简洁明了的服务帮助。快速办理好业务,走出营业室,我体会到了一种能与一线大城市媲美的银行服务。缘分有时就是一次美丽的邂逅,后来我有幸成为了邯鄯银行大家庭的一员,经过系统化的培训,让我了解到了邯郸银行作为邯鄯人自己的银行那份真挚和热诚。

服务提升,不仅体现在一个微笑、一句问候。服务提升体现在每一位客户的笑容中,体现在日见成效的经济效益,体现在大街小巷的口碑声誉。服务提升让我们褪去了个性化的饰品,但我们整齐的着装让客户们对于我们的专业素养充满了肯定。下班后肩膀的酸痛成为了前台柜员的日常,但我们的标准手势让客户在三线城市体会到了了一流的服务。在前台岗位的半年中,服务提升带给我的 是更多的理解和尊重,人本是一面镜子,你若以礼相待,必能换以微笑。

虽然现在离开了柜员岗位,但是我依然在服务提升的第一线。值班时,作为大堂经理,是第一时间将我行的服务送到客户面前的人,更需要言语和肢体上的服务。作为信贷人员,也需要转变旧 的观念,认清自己作为服务行业的一员,从言谈到举止,都应当体现出我行的风范,让客户体会到邯郸银行是为客户排忧解难的“家”。

优质服务带来的经济和社会效益已经凸显,越来越多的同行看到了“服务”这一隐形的资产价值。对于我们而言,服务提升不能松懈,两年的努力不能付之东流,我们仍需不断提高、完善自我,用心服务每一位客户,用真情回馈客户给予我们的肯定。

持之以恒 精益求精

石家庄分行 张耀娟

2012年10月以来,我行持续深入地开展了服务提升活动,全行的服务有了较大的改观。今天的成绩取决于我们一直以来坚持的原则“持之以恒,精益求精”。

所谓“持之以恒,精益求精”,不是简单漫不经心的重复,而是今天胜过昨天、明天胜过今天的踏实而认真的工作;是无数次的反问“这样做好么,有没有更好的方式;”是细微之处不断改良,寻求更好的解决方法。无论什么事用心改进与漫不经心相比,时间一长会产生惊人的差距。这一理论用数学公式来表示就会一目了然。

$(1+0.01)^{365}=37.8;$ $1^{365}=1;$ $(1-0.01)^{365}=0.03$

用1代表今天的自己,0.01代表着每天的进步或退步,如果每天进步一点,一年后我们的进步会远大于1。如果原地踏步,无论多久还是那个原来的自己。如果每天退步一点点,将会远远落在后边。

服务提升前,有时候看到满台子的零残币,顿时感觉如乌云遮日,心里暗念倒霉,带着情绪的工作肯定会容易引起不快甚至争执的。也许有些客户从此就不会再来了,并且会告诫身边的朋友这儿服务太差,不要去了。

服务提升后,服务有了重大的改观,我们会面带微笑,用标准且流利的服务用语招呼前来办理业务的客户,当再次看到满桌子的零残币时,也不会显示出满脸的不快,整个过程标准流畅,客户多半成为了回头客。

再后来,我们追求更优质的服务,大堂经理会为等待的客户倒水、送上报纸,或者跟客户聊聊我们的特色服务。前台柜员提供的微笑站式服务,给予了客户充分的尊重;在办理业务的过程中提醒客户大概耗时多久,会使客户焦急等待的心情得以平复;最后起身送走客户那一刹那,他们眼中流露出的满意也温暖了我们。此刻,客户已经成了我们的忠实客户了。

如今,我们追求卓越的服务,从细处下功夫。我们会为满脸汗珠的客户递上纸巾,下雨天会给客户提供雨伞出借服务。客户递进来的身份证脏了,递出时会附赠一个卡套。我们会为经常办理业务的客户提供联系电话,使得他们无需为能用电话解决的问题而奔波。这样的服务换来的是客户的称赞,他们不仅会把自己的业务转移来我行,还会把这份体验告诉身边的人,为我们带来更多的客户。

将来,在减少等待时间方面,我们或许可以通过统计客户数据,推算客户高峰期,在营业场所向客户公示,提醒客户合理安排业务办理时间;或许我们也可以提取叫号机的数据,把各网点的实时排队情况通过网络公布,方便客户查询。

“服务提升这两年”主题征文获奖名单

奖 项	题 目	作 者	所在分支行（部门）
一等奖	为服务点赞	耿焕杰	远大支行
二等奖	服务提升这两年	谭聪聪	汇丰支行
	随风潜入夜 润物细无声	朱 薇	丛台路支行
	持之以恒 精益求精	张耀娟	石家庄分行
三等奖	谁会介意得到更好	刘鹏飞	石家庄万达支行
	微笑	李晨曦	汇达支行
	服务提升两年有感	高一村	人民路支行
	从服务中收获感动	冯 伟	汇通支行
	服务提升见真功	杨国庆	党群工作部
	点滴服务 无限未来	张晓琦	广平支行
优秀奖	做一个快乐的豆子	秦兆霞	临漳支行
	服务——我们的生命线	田 甜	石家庄裕华路支行
	提升服务 完美蜕变	闫 敏	雪驰路支行
	暖如邯银 感动常在	刘冠宇	微贷中心
	服务提升这两年	李连健	学院路支行
	用心才是最好的标准	李晶晶	丛台东路支行
	服务提升这些年，那些事儿	郑健芳	复兴支行
	秉承客户至上， 践行服务提升	杜亚航	浴新大街支行
	继往开来， 不只是服务	王 恒	峰峰支行
	夙夜在公 舞动青春	张晓辉	远大支行

邯银问答

问:邯郸银行电话银行查询密码设置是否有所限制?

答:电话银行签约客户(公司、个人)每个账户均只能设置一个电话银行查询密码。

问:邯郸银行电话银行查询密码与取款密码有什么不同?

答:查询密码是在电话银行自助语音系统中设置的,使用的密码;办理查询类业务时需要输入;取款密码即账户交易密码,通过电话银行自助语音系统办理资金交易业务时需输入。

问:邯郸银行短信服务号码是多少?

答:邯郸银行短信服务号码是106350196368。

问:如何防范针对银行卡的诈骗电话、虚假短信?

答:持卡人收到可疑电话、短信后,应主动通过发卡银行或中国银联客服电话进行查证核实。未经查证核实前,请不要与短信提供的电话联系。对查实的诈骗短信,应及时通过发卡银行、中国银联或拨打“110”举报。

抵押贷

一、产品定义:“抵押贷”贷款是指我行向具有一定抵押物的小微企业业主或个体工商户发放的个人经营性贷款。

二、产品特点:一是额度小。贷款额度最小5000元,最大100万元。二是期限灵活。贷款期限从1个月至12个月不等。

伴农成长

一、产品定义:“伴农成长”贷款是指我行向经营涉农业务的小微企业业主和个体工商户发放的个人经营性贷款。

二、产品特点:一是贷款额度在5000元至100万元间。二是贷款期限从1个月至18个月。三是担保方式分为保证担保、抵押担保和“抵押+保证”方式担保。

三、办理条件:一是年龄在18周岁以上、60周岁(含)以下,具有完全民事行为能力能力的自然人。二是借款人品行良好、无不良信用记录。三是借款人经营地址在我行微贷业务开展区域内,且经营时间一年以上,当前经营地址稳定经营三个月以上。四是借款人从事涉农产品贸易(如农作物、农药、化肥、种子、大棚、农具、农业器械等)、种植业、林业、畜牧业、渔业等。五是符合我行要求的其他条件。