

俊美之花 英姿勃发

——邯鄲滏东大街支行服务精细化见闻

又一次来到滏东大街支行。远远地看，支行门前一如既往的干净整洁，明亮的玻璃门窗与外界浑然一体。走进营业大厅，迎来的是大堂经理白钢和保安崔师傅热情的笑脸、美妙的背景音乐，更为营业厅增添了一份动感的背景。大厅正中悬挂着三台上下相连的液晶电视，依次变换着邯鄲银行行歌、行规、服务项目、金融知识等内容，显得既时尚又气派。有一位刚进门的客户被这些精彩的画面所吸引，大堂经理上前迎接问好都没听到，过了好久一会，才恍然大悟的开始寻找取号机，这时大堂经理将早已准备好的号码双手递向客户，客户被这细致贴心的服务感动得连连点头致谢。放眼望去，大厅内营业窗口全部开放，所有柜员精神饱满充满热情，柜面业务办理规范快捷，客户来得高兴，走得满意。有的客户急匆匆地往外走着，临出门也不忘说一句“你们的服务真好，办得真快，非常感谢”。一会儿后，才恍然大悟地送别客户，他们说得最多的是“这是我们应该做的，感谢您对我们工作的支持”。有好几位客户已经走了营业大

厅，还频频向大门挥手再见。

大厅南侧墙上悬挂着半圆形的玻璃鱼缸，水体清澈透亮，两束水草绿绿地充满生机，几条小鱼乖巧灵动，仿佛在向人们问好。通向二楼的台阶被安全门隔开，大门也是锃光瓦亮，与大厅的布置融为一体，若不仔细观察，根本看不出来。这个细节不仅在空间布局上恰到好处，更是滏东大街支行高度重视安全工作的无声体现。大厅西边的填单台洁净如新，带有邯鄲银行标志的纸抽盒向客户展示着服务的尽善尽美。正西方位摆放着几盆绿植，宽大的叶片绿得油光发亮，着实可爱；中间那盆紫嫣红，竞相开放，游走其间，别有一番“滋味”。一个圆形小茶几高低正适合，上面摆放着一个透明的玻璃壶，里面盛满了热气腾腾的花茶，走近了可以闻到淡淡的清香，沁人心脾。一摞小纸杯，招呼着请您喝茶。透明的带花边玻璃小糖盘，小巧玲珑，盛满了五颜六色的小糖果，随时供客户前来享用。沙发就在旁边，还是那么湛蓝宁静；中间放着一个长条小几案，还是那么洁白温馨；就连一个圆形

的小垃圾桶，也像刚刚走下流水线，不知道的人还以为是个考究的艺术品呢。北面的办公台和隔断玻璃崭新依旧，墙上的开关盒也因着一枝花或一片叶装饰得灵秀而生动。抬头可以看到六盏高高的、自由转动的红灯笼，为营业厅营造出喜庆的氛围。

经工作人员请示，我被“批准”可以到楼上的后台办公场所进行参观，还有我们的工作人员陪同照顾。从二楼到三楼，楼梯虽然窄了些，但左右两侧墙上却因悬挂的优美图画和名言警句，让人顿感信心满满。其中有支行内部管理实施细则，便于员工随时了解管理要求，内化于心、外化于行；有“不怕困难，不怕牺牲，勇于担当，勇于胜利”的邯鄲银行企业精神，赫然醒目、振奋人心；有习近平总书记的讲话——“遇到了困难，不要埋怨自己，不要指责他人，不要放弃信心，不要逃避责任，而是要一起来战胜困难。历史是勇敢者创造的。让我们拿出信心、采取行动，携手向着未来前进！”相信无论谁走过这一段短短的楼梯，都会感受到一次心灵的净化和润泽。一扇扇玻璃门上粘贴的文字语言让人回味无穷，精神为之一振，如“拒绝理由，只用成绩说话”“人在一起叫聚会，心在一起叫团队”“今天你努力了吗？别看人家，说的是你”“将来的我们一定会感谢现在拼命的自己”等等，联想到他们细致入微的贴心服务，我仿佛找到了“答案”。在这里，不需要过多的讲解，置身其中，你就能感觉到邯鄲人所释放出的工作热情和生命激情。三楼活动室虽小却很温馨，锻炼器材不多但很实用；荣誉室里记录着大家精彩的工作历程，墙上的展板展示着邯鄲银行的愿景、使命、定位、行歌等企业文化要素。员工一说，每天晨会前大家都会同唱行歌，行歌已成为大家每天工作前的序曲，每每唱起行歌，内心总会萌发出无限的自信、自豪和骄傲。

“天下难事，必作于易；天下大事，必作于细。”这个充满凝聚力的团队，努力地精雕细刻着工作的每一个细节，绽放着生命的每一处精彩。俊美之花、英姿勃发，愿滏东大街支行明天更加美好！

（客户：杜女士）

为百姓着想的银行

常听同事讲，在涉县天津铁厂有一个邯鄲银行网点，不仅服务态度好、存款利息高，发行的“邯银卡”既方便又省钱。唯一“困扰”我的是这个网点离我居住的涉县县城有20多里路程，往返一趟着实不易。

其实早在2013年女儿上大学时，我就为女儿办了一张邯银卡，是它让女儿在异地也感受到了家乡银行的关怀与温暖，是它陪伴女儿度过了大学四年的美好生活。2013年12月26日，期待已久的邯鄲银行涉县支行开业了。开业第一天，我就迫不及待地到支行办理了存款业务和邯银

卡。由于工作原因，我经常出差在外，邯银卡在异地取款、转账全免费政策，让我节省了一笔不小的开支。每次在外地用卡，内心都不由得想要为邯鄲银行这种“一心一意、为百姓着想”的服务理念点一个大大的赞！

说起邯鄲银行，邻居朋友更是赞不绝口，感触最深的是生活更加方便了，存款、理财再也不用东奔西跑了，因为邯鄲银行都为我们想好了。过年用的新钱，对联再也不用找熟人托关系了，因为邯鄲银行都为我们准备好了。邯鄲银行真是贴心的银行，一心一意为百姓着想的银行。

（客户：范向军）

当好我的“大管家”

孙嘉堃

是算账的、管钱的。支行的年轻同事笑称我是“大管家”，但我知道，做好一名“大管家”不容易。办公室的工作琐碎琐碎，需要细心和耐心，更需要一份责任心。我喜欢我的岗位，它不仅促进了我的成长，而且每看到大家心无旁骛地投入到工作中时，我更能体会到付出的价值，觉得一切的辛苦都是值得的。

（作者单位：邯鄲开发区支行）

点滴之间 浓浓感动

杨迪

银行柜员虽然是个普通的岗位，但是给我最大的感受是直面客户、服务一线。这三尺柜台，像是一部神奇的电影，演绎着我们与客户的故事，每天的情节如同戏剧，既充满了艺术感，又不乏生活的气息。

在这三尺柜台，每时每刻都可以看到我们甜美的微笑，看到我们标准的招迎礼，听到我们最温馨礼貌用语。在这三尺柜台，点滴之间，还充满了浓浓的感动：记得我曾因腭腭羞涩，不知所措，是

客户包容的心，给予了我莫大的鼓励和安慰；我也感到过身心疲惫，是客户满意的笑容让我体会到了“客户乐，我快乐”，是老客户亲切的话语，让我体会到了我们与客户之间浓浓的情谊。

或许你可以说我们的工作就是简单的为客户服务，但在前台工作的这两年让我深深体会到，三尺柜台不仅仅是我们的工作岗位，更是我们体味工作、生活和亲情的风景。

（作者单位：石家庄高新区支行）

『做完』与『做好』

国秋月

“做完”与“做好”仅一字之差，其结果可能有千里之遥，这就是我们常说的“差之毫厘、失之千里”。我认为，“做完”与“做好”的主要区别在于：后者比前者多了一份责任。

作为银行人，我们所做的每一项工作都涉及到金融风险防范，均与客户利益、与银行的发展密切相关，因此，在工作中我们必须克服“做完”心态，牢固树立“做好”意识。牢固树立“做好”意识，首先要增强爱岗敬业精神，强化履职尽责观念，做到时时、事事、处处严格要求自己，这是做好工作的保证。其次要严格执行工作标准，规范业务流程和操作，严守各种金融法律、规则、规章，不断提升案防合规水平，这是

做好工作的前提。再者要发扬不怕困难、不怕牺牲、勇于担当、勇于胜利的邯鄲银行精神，切实增强自身的执行力、竞争力，这是做好工作的动力。让我们在工作中多一份责任，变“做完”为“做好”，成就事业也成就自己吧！（作者单位：保定分行）

我行 ATM 实现吞卡自助退卡

为了更好地提升客户用卡环境，我行不断丰富自助柜员机的业务功能，除具有传统的存款、取款、转账、转账撤销等业务外，开通了市民卡公交充值、无卡预约取款、金融 IC 卡非接存取款、10 元

零钞取款等特色业务。近期又开通了柜员机吞卡自助退卡功能。该功能的上线，客户可自行在柜员机上凭银行卡后四位卡号和密码将因超时而被吞没的银行卡退出。此项功能减少了客户取卡的等

待时间，提升了我行的服务效率，是我行扎实创建“现金银行”“不排队银行”“优服银行”等特色服务品牌的新举措。邯鄲银行 ATM 吞卡自助退卡功能图示如下：



我行与邯鄲市总工会发行“邯银工会卡”

近日，邯鄲市总工会召开“推行普惠化工作再动员、再部署会议”，会议宣布了“邯银工会卡”正式发行。市总工会王献宝副主席、周志理副主席、普惠办公室陈福星主任，邯鄲县（含永年区、肥乡区、峰峰矿区）和武安

市）总工会主要领导，我行相关部门负责同志和县域支行主管行长参加了会议。

“邯银工会卡”是我行与邯鄲市总工会独家合作、面向邯鄲县（含永年区、肥乡区、峰峰矿区）和武安

的优惠服务。3. 可实现工会组织的大病医疗互助补助救助金、困难职工补助救济金、市困难劳模救助金、劳模一次性奖励资金等款项快速划转。4. 可享受省总工会提供的非工伤意外伤害及家庭财产（火灾）损失两项免费保障服务。5. 可享受市总工会提供的工会会员白内障、青光眼检查治疗费用减免优惠服务。6. 还可享受工会特约服务商家提供的“吃、住、行、购、娱”等方面的让利优惠活动。

三、邯鄲银行借记卡功能1. 包含消费支付、转账结算、定活储蓄、自动存取款等全部银行借记卡功能。免费政策：免除开户费、工本费、年费、换卡费、小额账户管理费、ATM 境内、外跨行取现手续费（301 元或等

值人民币以上取现、每月前 20 笔），ATM 境外查询费、ATM 跨行转账手续费（每月前 20 笔），跨行转账、汇款手续费，短信提醒服务费，电话银行服务，中国银行柜面通业务手续费（每月前 20 笔），兴业银行柜面通业务手续费。

2. 工会会员持“邯银工会卡”在我行建立的“邯银卡特惠商户联盟”商圈消费，可享受与“邯银卡”同等的优惠服务。

四、发放对象：邯鄲县（含永年区、肥乡区、峰峰矿区、武安市）工会会员，由我行为工会会员开卡，最终实现邯鄲县（含永年区、肥乡区、峰峰矿区、武安市）工会会员人手一张。

五、咨询电话工会会员服务功能：12351、0310-3128935 银行卡功能：96368（邯鄲）、4000196368（全国）。

邯银卡特惠商户联盟新增商户

我行“邯银卡特惠商户联盟”项目于 2016 年 6 月 20 日正式启动以来，得到了邯银卡客户和商家的普遍认可。截止 2017 年 8 月末，“邯银卡特惠商户联盟”优质商家累计达到 325 家，初步形成了集休闲娱乐、美食餐饮、酒店住宿、生活服务、时尚购物、数码电器类商户于一体的综合性、多元化优质服务平台。欢迎邯银卡客户光临惠顾、优质商家继续加盟（详情请咨询邯鄲银行客服电话 96368）。以下为近期新增商户：

邯鄲市区特惠商户				邯鄲县城特惠商户			
商户名称	商户地址	“邯银卡特惠刷”优惠政策	咨询电话	商户名称	商户地址	“邯银卡特惠刷”优惠政策	咨询电话
丽都国际大酒店（餐饮）	邯鄲市人民东路 328 号	持邯银卡消费 8.8 折（特价商品除外）	0310-3097777	馆陶县桃源大酒店	馆陶县文卫街桃源大酒店	持邯银卡 8.9 折（包桌除外）	18903306888
老妈厨房	邯鄲市人民路与曙光街交叉口南行 30 米路东	持邯银卡消费赠价值 20 元饮品一份	0310-3105838	馆陶县百度照明	馆陶县文卫街花都花园对过	持邯银卡购买灯饰 7 折优惠	17731050333
安居黑山羊餐厅	邯鄲市中柳东街 145 号	持邯银卡消费享 9.5 折	15533080999	馆陶县奥瑞安国际红酒行	馆陶县文卫街筑先广场对过	持邯银卡购买红酒 7.5 折	15931011502
唇辣号火锅店	邯鄲市赵都新城利和园 1 号商铺	持邯银卡消费 8.8 折（特殊商品除外）	0310-5500520	馆陶县龙虾帮餐馆	馆陶县金陶都小区南面门市	持邯银卡消费 8.9 折（酒水除外）	13131012111
乐滋手感蛋糕店	邯鄲市家和路 56 号	持邯银卡购买面包、点心 8.8 折，蛋糕类 8.5 折	0310-7058581	馆陶县麦肯美容私人会所	馆陶县新天地 5 楼	持邯银卡消费 8.8 折（特价产品除外）	18730030807
邯鄲博仁眼科门诊部	邯鄲市和平路 223 号	持邯银卡消费 8 折（近视矫正、角膜塑形、验光配镜）	13831020550	馆陶县麦肯世界健身会所	馆陶县新天地 5 楼	持邯银卡健身加送 15%的时间	15933898309
邯山区易康大药房	邯鄲市陝西南大街世纪大厦南头门市一、二层门市	持邯银卡消费 8.6 折（特价商品除外）	17703100888	大名县金鼎科技联想专卖店	大名县京府大街（育才路）与广晋路交叉口北行 50 米路东	持邯银卡购买电脑免费赠送 5 次服务（除尘、做系统等）	0310-6574888
蜜特婴童用品有限公司	邯鄲市油漆厂路 111 号 11 号楼 2 单元 2 号门市	持邯银卡消费享会员价	15830757155	大名县恒源祥床上用品旗舰店	大名县京府大街（育才路）与广晋路交叉口北行 50 米路东	持邯银卡购买床上用品 8.8 折（特价商品仅享受积分）	13700305628
四喜人（启乐嘉玩具商行）	邯鄲市天鸿广场 A 座四层 A404	持邯银卡消费 8.5 折（特价商品除外）	13903103869	大名县儿童布艺家纺	大名县大名府路与元城街交叉口西行 100 米路北	持邯银卡购买婴幼儿用品 9.5 折	15831817725
永年高新区洛艺琴行	永年区太极广场路东土资局局对过，中国人寿北侧	持邯银卡消费 9 折	15831063640	大名县欢乐豆歌厅	大名县大名府路美食林三楼	持邯银卡消费费 5 折，酒水满 100 元赠送 38 元精美果盘一份	0310-5146688
永年区小郝家店经营部	永年区商业大楼北一楼	持邯银卡购买买券 8 折，报培训按课程类别赠送 6-10 节课	17692007227	大名县剑南春专卖店	大名县大名府路与元城街交叉口南 150 米路西	持邯银卡消费费红酒 9 折，白酒 9.5 折，啤酒类 9.8 折	15831864572
邯鄲县城特惠商户				大名县洋河专卖店	大名县天雄路 612 号（商贸城宾馆宾馆楼下）	持邯银卡消费白酒类 9.5 折、红酒、啤酒类 9 折	15931024154
商户名称	商户地址	“邯银卡特惠刷”优惠政策	咨询电话	大名县铂金假日酒店	大名县大名镇广晋路中段路南	持邯银卡消费费 8 折，延迟 2 小时退房	18303231590
馆陶县爱斯琳烘焙坊	馆陶县新华街与政府街交叉路口西北角	持邯银卡消费 8.8 折	13292030367	临漳县琴台酒肆酒行	临漳县铜雀南大街	持邯银卡消费 9 折（特价商品除外）	13731029227
村村帮生活电子商务商城	馆陶县金凤大道路北邯鄲银行西侧	持邯银卡购买副食等日用品 9.5 折，烟 9.5 折，酒水 8.8 折	13932083311	临漳县山城人家餐厅	临漳县文卫西路三中西侧	持邯银卡消费 8.8 折（不包含酒水、餐具、主食）	0310-7885777
馆陶县县立美青少年眼镜服务部	馆陶县文卫街桃源大酒店西 50 米路南	持邯银卡消费 8.5 折，同时可免费体验验光配镜训练	13323101634	临漳县万和厨电	临漳县王禅西路	持邯银卡消费 9 折（批发商除外）	13463033254
馆陶县东方名剪	馆陶县政府街北侧联华超市东部	持邯银卡消费理发 10 元，其它项目 8 折	13082143555	魏县琴曼男装	魏县望远街路西	持邯银卡消费 9 折（特价商品除外）	13831000339
馆陶县新天地影城	馆陶县新天地 7 楼	持邯银卡购买电影票 7 折，办理会员卡 200 元可办理	17703301598	广平县世纪金店	广平县东城中段路东	持邯银卡购买金饰品每克减 10 元	13231031241
				成安县康寿大药房	成安县新兴街西段路北	持邯银卡消费 8.5 折（特价商品除外）	0310-7218193