

银行网点“顶流”是如何圈粉的

杭州唯一!工行杭州高新支行营业室获评全国银行业文明规范服务“百佳”网点

朱 华 孟 文 郭昉杰

时光凝聚耕耘,美好如期而至。

近日,中国银行业协会公布“2022年银行业营业网点文明规范服务百佳示范单位”,中国工商银行杭州高新支行营业室从全国20多万家网点中脱颖而出,成功跻身前100强,这也是本次杭州地区唯一获评2022年度“百佳”的银行网点。



文明你我,亚运有礼。

延伸阅读

工行“百佳”二三事 小服务大情怀

说起“百佳”,在浙江,获得这项荣誉的工行不止一家。

早在十多年前,工行杭州解放路支行营业室成为首批“中国银行业文明规范服务百佳示范单位”。紧接着,工行嘉兴分行营业部营业室、工行嘉兴桐乡支行营业部又陆续获得此项殊荣。可以说,在工行,创建“百佳”不仅是一项荣誉,更是一种向上的风气。

屡获殊荣的“老先进” ——杭州解放路支行营业室

西子湖畔的工行杭州解放路支行营业室,是全国银行窗口服务的“老先进”,全国工行网点的一面旗帜。它获评“全国文明单位”,就连“中国银行业文明规范服务百佳示范单位”称号,这家网点也连续三次获得。该行创新打造并积极践行的“361度”服务文化理念,以“多一度”的用心,努力打造质感更优、口碑更佳的客户满意银行,并以“四大引擎”助推服务升级。

知识引擎——作为“浙江省消费教育示范基地”,走企业、进社区,上门为群众举办各类金融知识讲座和反假反洗钱宣传;安全引擎——多角度、多层次保护并防范各类风险,尽最大努力守护广大市民的人身和资金安全;助残引擎——作为“杭州市无障碍建设爱心单位”,配置了盲文密码器、轮椅等20多种无障碍设施,努力为残障人士提供方便;公益引擎——组织青年团员扩充“解放爱心小分队”,扩大“工行驿站”公益服务阵地,将“工行驿站”搬到老百姓身边。

动车文化引领前行 ——嘉兴分行营业部营业室

在中国革命红船起航的南湖之畔,工行嘉兴分行营业部营业室是当地首获“中国银行业文明规范服务百佳示范单位”荣誉称号的金融机构。

“和谐+动力=高效”,是工行嘉兴分行营业部营业室员工耳熟能详的一句口号,也是该行2009年起推行的“动车文化”的核心理念——“轨道文化”,强化各项规范执行;“车厢文化”,营造温馨服务环境;“车轮文化”,增添服务提升源动力;“准点文化”,促进服务和效率提质提速;“和谐文化”,履行文明窗口的社会责任。

客户到网点,接受的服务时间有限,只有在细节上精益求精,哪怕只是一句话、一个动作、一个瞬间,也能赢得信任。以独具特色的“动车文化”为引领,该网点率先在系统内创新推出临柜服务“十八步流程”,包括“举手招迎”“对视微笑”……18个步骤,让网点的服务像经过军训一样,齐刷刷的!

知行合一拥抱时代变革 ——桐乡支行营业部

同样来自嘉兴,工行桐乡支行营业部以特色的“知行文化”在2018年度“百佳”网点中占据一席。

实践为尺,知行合一。改革开放40多年来,工行桐乡支行营业部积极拥抱时代变革。2015年,工行桐乡支行率先在当地推行新一代智能银行,并从“把玻璃打破”开始,进行厅堂服务流程再造,原来的“隔窗式”交流转变为“顾问式”互动指导,人近了,心也暖了。

从迎接客户到走向客户,从满足客户需求到主动创造价值,该行在积极探索智慧厅堂建设,搭建金融新场景、迭代升级服务理念的同时,始终在“服务实体”方面持续发力:在非常时期投放疫情贷款8030万元,累计为各类企业开展减免费用2000余万元,强化助企纾困;为3000多户村民、百余户小微企业及村级集体经济组织提供“兴农通”金融服务,助力乡村振兴;与走出去企业所在地工行合作组建行内银团,创新落地浙江首笔新型离岸贸易转差结算业务,助力“地瓜经济”发展。

(本版图片由工行浙江省分行提供)

杭城唯一 有何不一样

可能有人会说,一家银行网点而已,能有什么稀奇?不看不知道,这个“百佳”网点真的颠覆想象……

走进工行杭州高新支行营业室3000平方米的超级大厅,目之所及,皆是现代化科技气质与杭城古典韵味的完美融合。这里有“西溪十景”,是为杭州韵味;这里有数字服务,是为浙江风采。而全省银行业首家“亚运驿站”,就诞生在这一方风韵之中。

在这里,满墙的亚运吉祥物、亚运会徽和亚运特许贵金属,让人目不暇接;在这里,打开数字人民币钱包,花一元钱就能购买亚运公益帆布袋,为“寻找2022个亚运梦想”大型公益行动助力;在这里,还可以骑上动感单车,点亮杭城地标建筑模型,为亚运加油。这一方“亚运驿站”,拉近了市民与亚运的距离,也诠释了工行新的服务使命。

天气炎热,在文二路一带送快递的小李一边擦汗一边小跑进来。原来,他是趁着工作间隙,来“爱心驿站”倒点开水、歇个脚。

“爱心驿站”又是什么?

高新支行相关负责人解释道,2021年,在杭州市金融工会的支持下,该网点专门成立了“爱心驿站”,配置了冰箱、微波炉、饮水



“动车文化”驱动工行嘉兴分行营业部优质服务提速。

之不易。

2021年,中银协出台了新的管理办法,该创建示范活动由过去两年一次改成了五年一次,根据网点环境、网点设施、服务功能、经营业绩、社会责任等9方面指标,先从全国20多万家银行机构网点中评出“千佳”单位1000个,然后在“千佳”单位基础上再评出“百佳”单位100个,层层入围,竞争激烈。

纵观2022年度“银行业营业网点文明规范服务百佳示范单位”名单,中国工商银行共有20家营业网点获评全国“百佳示范网点”称号,获评网点数量位居银行业第一。国有大行,头雁领航。人无我有,人有我优。这些走到金字塔顶端的网点,代表了中国银行业的最高服务水准,它们既拥有普通银行网点所具备的功能与服务,但又不仅仅如此。



工行杭州解放路支行营业室线上线下融合区

“百佳”网点 含金量有多高

据悉,全国银行业文明规范服务“百佳”网点评选活动自2008年由中国银行业协会组织开展,是目前金融行业唯一一项由中央批准并列入全国创建示范活动项目名录的服务评优评级活动,代表着中国银行业服务品牌的最高荣誉,堪称银行业服务的“奥斯卡奖”。“百佳”,就是进入全国百强,这个荣誉是响当当的“金字招牌”。

摘得“百佳”桂冠有多难?

工行浙江省分行相关负责人说,浙江是金融大省,全省大大小小的银行网点加起来约1.2万家,过去两年评一次,现在五年才评一次,因此各个单位都铆足了劲拿出看家本领,且全国20多万家网点中仅有100家能入选,其难度可见一斑。最终,整个浙江省只有5家银行网点获评2022年度“百佳”。因众所周知的原因,原定于2022年宣布的评选活动又推迟了一年,这项荣誉,属实来



工行杭州高新支行营业室里的“亚运驿站”