

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。



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?

高新区相关负责人解释道,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、饮水机等设备,为户外劳动者搭建“冷可取暖、热可纳凉、累可歇脚、渴可喝水”的温馨港湾。

“虽然只是一块小小区域,却在我们这些杭漂心中留下了‘家的位置’。”快递员小李说。

创“百佳”,是一场由内而外的全面提升,更是一次服务文化的厚积薄发。在工行杭州高新支行营业室内,还有一个特殊的工作室——“方艳劳模和工匠人才创新工作室”。

方艳是谁?她是工行高新支行营业室的老主任,在任期间,摸索出了一套独特的工作方法,极大提升了柜面服务效率和内部管理质量,既改善了客户体验,又减轻了员工压力,被全省工行系统推广。方艳本人也因此获浙江省五一巾帼奖章、浙江省五一劳动奖章等荣誉。

“为民”是金融服务的根本,也是“方艳工作法”的核心之所在。如今,随着业务变化、流程变革和客户需求及消费习惯的变迁,“方艳工作法”与时俱进,不断迭代升级。为适应智能化、数字化发展趋势,厅堂设置了15台各种类型的智能设备,柜面受理业务基本都能快捷办理。尤其是在系统内率先试点的远程智能柜员机和外币存取机,可线上直联人工审核,免去人工授权流程,有效缓解排队问题。

“有温度、有情怀、有特色”,工行杭州高新支行营业室“圈粉”无数。这样的银行网点,已经远远超越了传统网点的服务范畴,也正是因为如此,在获评“百佳”网点前,高新支行营业室早已荣誉等身——先后荣获两届“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”,并获“全国青年文明号”“全国巾帼建功示范岗”“浙江省文明单位”“浙江省优质服务示范窗口”“杭州市首届金融服务百佳网点”“工总行优质服务先进集体”等称号。

三年磨一剑,“百佳”再圆梦。这是工行浙江省分行践行“金融为民”初心使命的积极成果。

“百佳”领航,百舸争流。该行将坚守“人民底色”、厚植“为民情怀”,一体推进网点布局优化、适老化改造、效能提升、公益便民服务、亚运金融保障,扎实推进“人民满意银行”建设。

“百佳”创建不是终点,而是一个全新的起点。工行浙江省分行将充分发挥“百佳”服务标杆的引领示范作用,以更高的标准、更优的服务、更好的面貌,全力护航精彩亚运,擦亮亚运官方合作银行“金招牌”。

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,努力打造质态更优、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“举手招呼”“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)

