

植根沃土服务大众 全面推进战略转型

——访中国邮政储蓄银行郑州市分行行长贾群生



核心提示:2007年12月6日,是郑州邮政金融发展史上具有里程碑的日子,这一天,中国邮政储蓄银行郑州市分行正式挂牌成立。随后,全区12个一级支行,36个二级支行也相继挂牌开业。这标志着经历了20多年积淀的邮政储蓄,正式跨入商业银行的行列,郑州邮政金融事业将掀开新的篇章。两年来,在各党委、政府、金融监管部门以及社会各界的关心、支持和帮助下,邮储银行郑州市分行员工解放思想、更新观念,紧紧围绕服务地方经济社会发展这一中心开展工作,各方面均取得了突出成绩,截至11月30日,该行绿卡、绿卡通卡、淘宝卡和信用卡用户超过340万户,全区居民储蓄存款余额141亿元,公司存款余额20.6亿元,发放小额贷款12亿元,在向现代商业银行转型的道路上迈出了坚实一步。借邮储银行郑州市分行成立两周年之际,笔者专访了邮储银行郑州市分行行长贾群生。

服务渠道不断拓展

服务能力和整体形象全面提升

笔者:以前的邮政储蓄,给人的印象是面积狭小、设施简陋、功能单一,成立银行以后,服务渠道的确比以前多了很多,那么,邮政储蓄银行在向商业银行转型过程中,整体形象和服务渠道都有哪些具体变化?

贾群生:我国邮政储蓄创办于1919年,其间两次停办,到1986年,为支持国家经济建设又恢复开办。邮政储蓄依托邮政行业优势,经过20多年的发展,服务网点遍布城市乡村,郑州全区有邮政储蓄营业网点163个,全国已达36000个。但在成立银行以前,邮政储蓄的服务功能相对单一,服务能力和整体形象与其他商业银行相比的确存在很大差距,随着向商业银行转型步伐的不断加快,情况发生了很大变化,主要体现在以下几点:一是网点面貌一新,品牌形象提升。郑州市分行坚持科学选址、合理布局、拓展功能、规范建设的整体思路,着力推进网点改造建设工作。近两年的时间,对16个网点进行改造建设,其中9个网点已投入使用,7个网点即将建成。新建网点形象统一,设备一流,功能齐全,内部环境优美,面貌焕然一新,面积大的达到一千多平方米,设有大客户室、VIP窗口,除了办理传统的个人储蓄业务外,还办理基金理财、公司、信贷等业务。每个网点配有大堂经理提供服务。优美的环境和高质量的

服务,提升了邮储银行企业形象,邮储银行的品牌逐步深入人心。二是进一步加快自助终端建设,拓宽服务渠道。两年来,我行在市区新建离行式自助银行20余处,在全区新增存取款机、自助查询机等终端设备60余台。三是大力拓展电子渠道。我行坚持科技兴行的发展战略,大力发展电子银行服务渠道,一年多来先后完成了小额信贷、公司业务、商易通、信用卡、95580电话银行、绿卡通等项目建设工作,形成了营业网点与电话银行、网上银行、自助银行等多种电子渠道并举的多渠道服务,为业务发展提供了强大技术支撑,为客户提供了多种服务方式,提高了客户满意度。

经营品种逐步趋于多元化

服务范围努力实现全方位

笔者:过去邮政储蓄只能办理居民存取款业务,品种比较单一,而其他商业银行为满足不同客户群体日益剧增的多样化需求,在金融产品研发上下了很大功夫,并且提供了优质的个性化金融服务;请问贾行长,邮政储蓄银行成立两年来,在金融产品开发上,是怎样来满足不同客户需求的?

贾群生:邮政储蓄银行遵循客户利益第一的原则,一直注重开发多样化的金融产品,不断丰富业务品种,更好的满足客户多样化、个性化的需求,积极为客户提供各项优质的金融服务。首先,在个人业务方面,除了办理传统的个人本外币储蓄业务外,还针对个人的日常资金管理,推出了账户管家,针对个体工商户的日常资金结算需求,推出了商易通固定电话支付业务、华商联盟等个性化服务产品,深受客户欢迎。尤其是2008年11月,中国邮政储蓄银行开始在全国各地推出信用卡服务,中国邮政储蓄银行信用卡终身免年费,挂失费、异地手续费等都低于行业平均水平。截至11月30日,邮储银行郑州市分行绿卡、绿卡通卡、淘宝卡、信用卡用户超过340万户。其次,自2008年以来,邮储银行陆续推出了“创富”、“天富”、“财富”三个系列的人民币理财产品,得到客户信赖和欢迎;而普通居民可以通过邮储银行代理收付款项服务缴纳电费、话费、有线电视费、天然气费等费用,非常方便。此外,还提供代售国债、代销基金、代理保险、提供个人存款证明等服务。另外,邮政汇款专家形象早已深入人心,邮政储蓄银行提供的密码汇款、按址汇

款、入账汇款、网上支付汇款、西联汇款、银邮汇款等多种汇款通道,通过邮储银行强大的服务网络,将汇款延伸到世界的每一个角落。大家知道传统的邮政储蓄,只存不贷,银行成立以来,将开展零售资产业务与公司业务作为战略转型中着力发展的一个重要领域,2008年元月,在原来开办小额质押贷款的基础上,开办了以农户、个体工商户和小企业为主要服务对象的小额贷款业务,2008年下半年又陆续推出个人住房抵押贷款业务,个人二手房贷款业务。小额贷款由于产品具有无须抵、质押,手续简单、方便灵活等特点,获得了广大农户、商户的青睐,开办以来,累计为15000余户农户、商户发放小额贷款12亿元,有效缓解了城乡群众和小企业主的短期融资需求。2008年5月23日郑州分行作为全省第一批试点单位正式开办公司业务,业务范围包括公司存款和公司结算,下一步还将陆续推出汇票、本票、投资银行、公司贷款以及具有融资性质的票据贴现等业务,逐步丰富业务种类。截至2009年5月郑州分行已有11家支行开办公司业务,对公服务网络覆盖全市,形成了较为完善的公司业务服务网络。

狠抓规范化服务

大力提升邮储银行的服务水平

笔者:对于商业银行,人们接触最多的应该是窗口服务,而环境好、语言美、效率高原本就是评价商业银行优质服务的主要内容。作为刚踏入商业银行门槛的邮政储蓄银行,在向客户提供优质服务和多样化服务方面都做了哪些努力?

贾群生:邮政储蓄银行自始至终致力于打造环境优美、服务贴心、快捷高效的服务窗口,努力提升客户满意度。为此,邮政储蓄银行郑州市分行将2009年确定为“服务规范年”,市分行根据总行和省行要求,按照商业银行的标准,建立了环境规范、员工行为规范、客户投诉处理规范等规范服务体系,对服务规范化工作和窗口服务质量加大考评力度。设立大堂经理,专门对到网点办理业务的客户提供服务。聘请社会监督员、“神秘人”进行服务质量监督。设立95580客户服务电话,对客户投诉指定专人及时、妥善地进行处理。营销体系建设是实现客户差异化服务的重要措施之一,也是实现向现代商业银行转型的一项基础性工作。为此,郑州市分行以客户为中心,构建专业化的营销体系。目前已组建起理财经理、信贷、公司、零售四支客户经理队伍,共有专兼职人员400余人。为各类客户提供全面周到的个性化服务,有力地提升了服务质量与服务效率。

坚持以人为本

积极构建和谐企业

笔者:在企业界盛传,创建一流服务企业,关键是人才,只有抓住了人才,企业才能有活力、有源泉,才能实现跨越式大发展,邮政储蓄银行在人才队伍方面,都做了哪些工作?

贾群生:为构建和谐企业,市分行党委坚持以人为本的原则,走了一条全新的路子,实现了员工与企业的双赢。首先,在银行深化改革、加快发展的进程中,市分行党委采取了多种有效措施,坚持一切从实际出发,大力加强思想政治工作,把员工的热情凝聚到企业发展上来,把员工的思想统

一到业务发展上来,把员工的力量聚集到业务发展上来,使全体干部职工树立共同的价值观,不断增强邮储银行的向心力和凝聚力。其次,营造重视人才、激励人才、吸引人才的良好氛围。为此,我们引入了岗位竞聘机制,员工可以竞聘到能够充分施展自己才华和能力的岗位,这促使员工不断学习和进取。建立了从高管人员到一般员工,从前台营销到后台支撑、从经营发展到业务管理的省、市、县三级培训网络。据不完全统计,两年来,郑州市分行组织各类培训近5万人次,员工素质得到了快速提升。积极引进优秀人才,增添新生力量。两年来,先后招录了金融、财会、经济类全日制大学毕业生130多名,其中研究生26名,为邮储银行发展注入了新的活力。同时我们将为职工办好事,解决好职工的后顾之忧作为打造和谐企业的具体措施。除了做好节假日员工福利的发放和为全行每位员工庆祝生日发送生日蛋糕之外,继续落实好职工的“三保证、三关爱”工作,为职工本人、职工父母、子女、职工家庭提供关爱和保障。开展职工小家建设,为县以下网点配置电视机、电冰箱、微波炉等设施,改善职工生产与生活条件。在全行形成了尊重人、理解人、关心人、爱护人的良好氛围,营造了鼓励员工干事、支持员工干事的良好环境。正是郑州市分行处处为员工考虑,分行的干部职工才将以更大的创业热情、更扎实的工作作风,奋力开创各项工作的新局面,推动郑州邮政金融实现跨越式发展,为郑州经济社会的又好又快发展贡献应有的力量。

相关链接:

12月6日,是中国邮政储蓄银行郑州市分行(以下简称郑州市分行)成立两周年的日子,两年来,在各党委、政府、金融监管部门以及社会各界的关心、支持和帮助下,郑州市分行紧紧围绕服务地方经济社会发展这一中心工作,发挥网络优势,拓展服务功能,在积极做好城乡居民基础金融服务的同时,深化体制机制改革,全面推进向现代商业银行的战略转型。经过两年的不懈努力,整体服务能力和管理水平不断提升,内部体制逐步完善,企业效益稳步提高,在向现代商业银行转型的进程中迈出了坚实的一步。

两年来,郑州市分行致力于打造环境优美、服务贴心、快捷高效的服务窗口,把用户满意作为服务工作的着眼点,为此,邮政储蓄银行郑州市分行将2009年确定为“服务规范年”,根据总行和省行要求,按照商业银行的标准,建立了环境规范、员工行为规范、客户投诉处理规范等规范服务体系,对服务规范化工作和窗口服务质量加大考评力度。设立大堂经理,专门对到网点办理业务的客户提供服务。聘请社会监督员、“神秘人”进行服务质量监督。设立95580客户服务电话,对客户投诉指定专人及时、妥善地进行处理。营销体系建设是实现客户差异化服务的重要措施之一,也是实现向现代商业银行转型的一项基础性工作。为此,郑州市分行坚持以客户为中心,构建专业化的营销体系。目前已组建起理财经理、信贷、公司、零售四支客户经理队伍,共有专兼职人员400余人。为各类客户提供全面周到的个性化服务,有力地提升了服务质量与服务效率。