



拓展个性化服务 覆盖全功能产品 获“中国银行业文明规范服务百佳示范单位”称号 工商银行郑州陇海路支行 优质服务打造最优支行

“服务是金融机构的立行之本，陇海路支行近年来不断提升服务品质，打造百姓身边的精品银行。”近日，由中国银行业协会在全国范围内开展的“2011年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位”评选结果揭晓，工行郑州陇海路支行营业部在全国16万家基层银行网点中脱颖而出，当选全国百佳示范网点。

作为“掌门人”，工行陇海路支行行长荣卫民说，陇海路支行服务模式将在河南全省银行业推广。今后3年，支行将进一步加快网点布局和渠道优化，追求以客户为中心的高品质服务，全面提升综合服务水平。

晚报记者 倪子/文
慎重/图



提升服务品质，打造精品银行

从16万家竞争对手中获胜

走进工行陇海路支行大厅，大厅内有几张醒目的指示牌，分别是“区域指示”、“温馨提示”、“业务告示”和“服务投诉处理流程”；同时在自助银行区域，还有“小额存取款绿色通道”的指示牌。来到这里的客户，大多都会根据自己的实际需求走向不同的窗口。同时，墙上的数字电视及丰富的报纸杂志，让等候不再枯燥；填单台装有老花镜、针线、基础药品的便民箱，这些彰显细节的个性服务，让客户办理业务更满意。

荣卫民说，网点服务是银行市场拓展和形

象展示的重要阵地和窗口。2011年，他们狠抓规范服务和客户体验，从硬件设施的配备到员工的服务水平都实现了可喜的变化，服务品质显著提升，得到银行业协会的高度认可。

继荣获2010年度中国银行业协会文明规范服务“千佳示范单位”后，近日，由中国银行业协会在全国范围内开展的“2011年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位”评选结果揭晓。河南只有三家银行网点入选，工行郑州陇海路支行营业部正是其中一员。从全国16万家基层银行网点中脱颖而出，当选全国百佳示

范网点。

“坦白说，评选之初也遇到了一些波折。与同样参赛的对手相比，在硬件设施上来看，我们不如广州发展银行等评选单位的环境宽敞、设施高档，但是陇海路支行财富中心的优势正是体现在服务的软环境上。”在荣卫民的号召下，该行发动人力物力对基础设施进行了改善，精心布局，明确区域划分，并对员工不断开展培训和演练，反复推敲细节，对服务进行规范。功夫不负有心人，在支行上下的共同努力下，终于得以获此殊荣。

服务是金融机构立行之本

作为公共服务机构，近年来，我们可以看到银行不断加大硬件和软件的投入，以满足居民迅速增加的金融服务需求。

“服务无止境，我们的服务永远都不能完全满足客户的需求。”荣卫民坦言，他认为银行业应在提高服务意识的基础上，不断提升服务能力。

为了提高客户服务效率，工行陇海路支行对营业网点进行了升级改造。完善内部服务分区结构，分设现金区、非现金区、自助区、电子银行演示区、客户休息区、沙龙活动区、理财区等，切实满足客户金融服务需求；增设了叫号机、登

折机、饮水机、擦鞋机、雨伞架等便民设施，在填单台增加清晰明了的业务填单样本，方便客户对照填单使用，使服务功能更加完善化和人性化，使客户切实感到和谐、温馨和舒适。

“服务是金融机构的立行之本，陇海路支行近年来不断提升服务品质，打造百姓身边的精品银行。”陇海路支行行长荣卫民说，作为刚刚获得“2011年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位”称号的银行网点，工行郑州陇海路支行的这种服务模式将在河南全省银行业推广。

去年10月份，“全国百佳服务示范营业网

点”验收组成员来该行体验。一位成员突然用英语向大堂经理提问，让他没有想到的是，这位大堂经理立即用流利的英语与他进行沟通。这让验收组颇感意外。这其实只是陇海路支行个性化服务的一个缩影。荣卫民说，支行注重培养青年员工专业技能，将外语水平较高的员工安排在国际业务受理岗位，切实满足客户多样化需求。

“硬件的改善只是第一步，更重要的是要优化服务流程。”荣卫民说，真正发挥大堂经理引导、电子银行和自助分流作用，缓解排队压力，提高柜面效率。

实现全功能产品覆盖

随着社会经济的快速发展，服务行业整体服务标准不断提升，社会各界和广大客户对银行服务的期望值越来越高，不仅希望银行的服务场地更加宽敞、服务设施更加先进、服务项目更加广泛，还需要服务内容更加充实、服务流程更加高效、服务态度更加真诚。

除了传统业务，工商银行郑州陇海路支行还推出了不少特色服务。市民刘女士是一家小企业的负责人，年底盘账时发现资金周转不灵。困难之际，她想到把以前购买的几根金条变现。于是她来到该行，经过一系列检测后，刘女士顺利地拿到了现金，解决了资金周转难题。

其实，提供黄金回购业务只是陇海路支行特色服务的一项。该行所提供的个性化金融服务满足了客户在财富规划、资产管理、生活理财、融资需要、专业投资、国际业务等方面的不同需求。而按照荣卫民的设想，陇海路支行将实现“全功能产品覆盖”即除了常规的金融业务之外，一些在其他银行难以办理的“疑难杂症”业务在这里都可以得到解决。

通过不断加强服务管理，持续提升服务品质，该行营业大厅员工素质明显提高，形成了从理财经理到大堂经理再到柜员的立体化营销模式，实现了产品的全方位覆盖，有效推动了各项业务持续快速发展。据荣卫民介绍，

截至2011年末，该行营业大厅存款余额突破20亿元，达到20.67亿元，实现中间业务收入1.54亿元，同比增长33%，经营业绩显著提升。

天道酬勤。持续的高品质服务追求，让该行得到了持续快速发展，各项存款和贷款均超百亿元。先后荣获工商银行总行级“文明单位”、省行“突出贡献支行”、营业部“十佳服务机构”、“河南省金牌理财团队”和全国百佳示范网点等荣誉称号。

“今后3年，支行将进一步加快网点布局和渠道优化，追求以客户为中心的高品质服务，全面提升综合服务水平。”谈及未来的发展，荣卫民自信地表示。

