



工商银行郑州陇海路支行 做一家河南人说“中”的银行

服务暖心,进银行就像进了家

“张阿姨,今天要办理什么业务?先坐这边喝点水,凉快下,我帮您取个号。”客户刚进入工商银行郑州陇海路支行(下文简称陇海路支行)营业大厅,大堂经理就热情地迎了上来。

张阿姨说:“每次来这儿办业务,工作人员都非常热情细心,对待我们老年人又有耐心,就连平时弄不太懂的金融产品在这里也给我讲得明白。”

一张张真诚的笑脸、一句句暖心的问候、一次次耐心的讲解……在陇海路支行,不少客户表示,来到这里仿佛到了自己家一样。从进门咨询、取号到办理,一直有工作人员在身边提供帮助,无论什么样的客户都能体验到热情温馨的服务:在现金服务区,客服经理在柜台后向客户举手致意:“您好,请问您办理什么业务……”亲切而标准的问候即使隔着玻璃也能让客户感受到暖意;在智能设备体验区,面带微笑的大堂经理身姿挺拔地站在各

种智能终端设备旁,娴熟地协助客户办理业务;而在客户休闲区,已经办完业务的客户或是在沙发上品茶小憩,或是和同行的朋友细声洽谈事情;在一旁的便民服务区,轮椅、婴儿椅、雨具、医药箱、宠物屋、充电宝、老花镜等便民设施摆放整齐,方便客户随时取用……

据陇海路支行行长李欠介绍,为了把客户服务得更细致、规范,该行抓住厅堂每一处细节,无论是填单台上配备的不同度数的老花镜,饮水机上摆放的换水日期,还是爱心座椅、残疾人专用通道等细节,无不体现了陇海路支行在服务上的别具匠心。

“陇海路支行地处西郊,属于老城区网点,老年退休群体客户数量较大。为了让客户体验良好,我们设身处地为客户着想,细心耐心为客户服务,要让每一位进门的客户都满意而归。”在这种服务理念下,陇海路支行努力将每一处都做细致,让客户真正感受到宾至如归。

独特企业文化铸就发展灵魂

作为中国银行业服务管理体系中的重要荣誉,“百佳网点”被称为银行业的“奥斯卡奖”。获奖网点的先进性和示范性,代表国内银行的一流服务水平和良好经营业绩,是业内和公众广泛认可的品牌。对创建“百佳网点”的各项严格考核中,不仅有硬件设施、服务规范的要求,还包括企业文化、社会责任等多个方面。

作为陇海路支行的“掌舵人”,李欠坦言,“百佳网点”的荣获不单靠业绩的增长,更重要的是传承、积累和发扬。如果一个企业没有文化,它就会失去方向性、战略性及发展的原动力。因此,陇海路支行始终高度关注企业文化建设,在实践中不断探索丰富完善了该行独特的“忠为重,众为中”企业文化。

据李欠介绍,“忠”代表着“忠心、忠诚”。作为国有商业银行,工商银行始终坚持以“党建”促“发

展”,从党员服务先锋岗、优质服务先锋队,亮身份、亮岗位、亮承诺,深入传递党建引领的文化内涵。“重”,即重责任、重担当,陇海路支行时刻以党和国家各时期的中心任务与区域发展重点为服务重心,立足地方实际,把落实好国家中心城市战略规划与中原经济区建设纲要作为工作的重中之重。“众”取义“众人、大众”,以“众服务、众共赢”为根植,以做大众满意的银行为意愿,打造客户身边的普惠银行。“中”既是“中心”,又是“落脚点”。在陇海路支行营业大厅,每一细节、每一环节无不体现着对客户体贴入微、对待服务精益求精的态度,以“做客户满意银行”为指引,切实将“以客户为中心”的文化理念由内而外贯穿始终。“我们将始终保持高度的责任感、使命感,回馈社会、服务社会,力争做一家让河南人都说‘中’的银行。”

日前,中国银行业协会发布“2019年银行业文明规范服务百佳单位”名单,工商银行郑州陇海路支行营业大厅从全国23万多家银行金融机构中脱颖而出,再次获得此项殊荣。揭牌仪式当天,工商银行河南省分行、郑州分行主要负责人莅临出席,共同见证陇海路支行成为中国银行业服务标杆网点的重要时刻。

作为厚植河南、服务郑州的大型国有商业银行,工商银行郑州陇海路支行传承“百佳”服务精神,始终把企业文化建设视为企业发展的内在动力,一步一步打造出极具特色的“忠为重,众为中”企业文化战略,开创出了一条党建引领发展、文化科技共融、规范合规稳健的发展之路,成为郑州市银行业中一颗耀眼的“服务明星”。
郑报全媒体记者 倪子
通讯员 李欣

金融力量支持经济发展

作为现代经济的核心,金融活,经济活;金融稳,经济稳。对于正在推进国家中心城市高质量建设的郑州来说,离不开金融机构的服务支持与良好的社会责任担当。

近年来,陇海路支行累计为郑州市内各主要地铁线路的建设项目投放贷款超130亿元,成为郑州市重点项目建设的重要支持力量。

同时,该行积极履行社会责任,承担着郑州市养老金、困难企业补助金、失业金等多种社会保障资金的发放业务,以大胆担当肩负社会责任,践行“忠为重,众为中”企业文化,为

社会金融服务体系的稳定提供了强有力的保障。

此外,在固根铸魂、发力转型的进程中,陇海路支行始终不忘恪守企业的社会责任,不断增强服务意识,打造大服务格局,不断提升银行业务的规模质量和运营效率,增强核心竞争力。

因此,陇海路支行坚持把优质服务融入文明单位创建、业务经营发展、队伍能力提升的方方面面,将创先争优与提升社会形象相结合,在郑州市二七区委、区政府开展的“服务地方经济发展贡献奖”评选中,该行连续两年获此殊荣,用实际行动诠释工商银行的责任担当。

金杯银杯不如百姓口碑

真正的“百佳”银行,硬件设施是基础,软件服务为关键。在硬件的完善上,陇海路支行将大厅的智能银行区、现金区、非现金区、网银体验区、公众教育区、便民服务区、休息等候区、爱心母婴室等有机融合;在软件服务的提升上,将用心服务提升至服务规范上,让每位客户来了都竖起大拇指,说这家银行真“中”。

嗡嗡嗡……正在公众教育区整理宣传页的大堂经理李艳,手腕上的呼叫器震动起来。她赶紧放下手头工作,跑到大厅门口东侧,帮助一位坐着轮椅的客户进到大厅办理业务。原来,这是该行专门为方便特殊群体提供的无障碍升降电梯。

通过电梯可以从路边升到与大厅入口齐平的地面上,客户来办理业务的时候,可以自行乘坐也可以通过电铃寻求工作人员的帮助。

“因为一楼距离地面有个高台,需要上一些台阶才能进入营业大厅,我自己坐着轮椅进入确实不太方便。陇海路支行能为我们这些特殊群体提供这么细致和人性化的服务,真‘中’。”被李艳经理帮忙推进大厅的张先生说,对陇海路支行设置的这个升降电梯连连称赞。

此外,该行还在网点设置了母婴休息室、工行驿站等多个专属服务区域,方便“哺乳期妈妈”安心办理业务,也为环卫工人等群体提供加水、休息、洗漱等温馨服务。

李欠表示,在金融行业竞争激烈的今天,陇海路支行将以成功创建“百佳”示范单位为契机,充分发挥标杆网点示范引领作用,以更加专业优质的金融服务、更加昂扬向上的精神风貌、更加卓越的社会品牌形象,为郑州国家中心城市建设做出更大的贡献。

