

金融融

JINRONG

教你投资理财帮你理财助你创业



五星级网点环境温馨服务贴心

金看点

践行“金融为民” 让服务更有温度

——工商银行郑州陇海路支行以暖心服务铸就“五星级网点”

“五星”体验 打造服务样本

走进工商银行郑州陇海路支行营业室的大厅,创新多元的服务场景映入眼帘——

宽敞明亮的厅堂里,智能机器人“小智”穿梭其间,在“他”的帮助下,客户可以进行账户查询和了解各项银行业务产品等;多功能自助服务区布放着功能多样的智能机具,帮助客户轻松高效完成转账、开卡、便民缴费等基础业务;各个人工服务窗口提供丰富全面的金融业务,工作人员有条不紊地忙碌着;理财沙龙区、工行驿站、贵宾服务区等八大功能区科学布局,能够全方位满足不同客户需要;点钞机、碎纸机、急救药品、盲文服务设备、爱心轮椅等便民物品体现了暖心的金融温度;理财沙龙区则融合茶艺、书法等元素,给人一种雅致舒适的体验……

在这里,以“满意”为标尺的“五星级”服务触手可及。

利民之事,丝发必兴。一直以来,工商银行郑州陇海路支行坚持把民众所需、民心所向作为优化金融服务的“度量衡”,从细处着手、从实处发力,持续推动厅堂环境、基础设施、服务体验、智能转型、适老改造等多个层面加速升级,切实打造出更具普惠性和竞争力的金融服务阵地,力求以高质量金融服务切实增进民生福祉、服务美好生活。

“除了厅堂硬件升级,我们更要把体贴入微的服务关怀送至客户身边,特别是在适老化服务方面,我们不仅按照总行标准设置老年人(养老金)专属服务窗口,还通过提供‘陪伴式’服务,对走进网点的老年客户进行一对一的引导和帮助,力求做到服务面面俱到、精益求精。”该行相关负责人介绍。

匠心服务,铸就荣光。如今,高质量服务作为发展的“硬核”加分项,助力该行陆续斩获“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”“中国银行业文明规范服务百佳示范单位”“五星级服务网点”等多个荣誉称号,切实打造出金融服务标杆典范。

以高质量金融助力高质量发展,服务是根基。日前,工商银行郑州陇海路支行凭借优质服务和创新实践,正式获评全国工行系统的“五星级网点”称号。这一荣誉,是该行践行金融为民初心的生动注脚,也是其深耕金融“五篇大文章”、服务区域实体经济高质量发展的实力见证。

荣誉的取得,并非一蹴而就。长期以来,工商银行郑州陇海路支行积极扛稳在服务区域实体经济高质量发展打头阵、当先锋的使命担当,绵绵用力、久久为功,切实把“建设人民满意银行”的服务目标持续转化为看得见的温馨环境、摸得着的便民设施、感受得到的贴心服务,用心擦亮国有大行服务“金名片”。从“中国银行业文明规范服务百佳单位”到“全国金融五一劳动奖状”,从金融系统“学雷锋活动示范点”再到获评“五星级网点”……随着一项项助实体、惠民生、纾企困、优服务的务实行动持续落地,一项项荣誉也接踵而至,该行已然成为工商银行在郑州地区打造的金融服务“明星网点”。



深入企业开展金融安全知识普及宣传

精耕实体 当好金融“先锋”

随着全行业务的迅速发展,荣誉墙上的奖项也逐渐增多。其中,放在网点“C位”的“全国金融五一劳动奖状”格外引人注目。这份极具分量的荣誉,镌刻着工商银行郑州陇海路支行践行服务为民,全力做实金融“五篇大文章”的坚实足迹。

营业网点是展现金融服务的重要窗口,也是践行金融责任担当的前沿阵地。近年来,该行牢牢把握金融的政治性和人民性,在服务实体经济、支持民营企业、赋能百姓民生等关键处精准落笔,答好金融服务高质量发展“必答题”。

为发展聚势能。该行坚持以支持地方经济建设为己任,主动融入区域发展大局,当好服务实体经济的主力军、先锋队。其中,积极参与郑州市城市建设更新改造工程,先后为多个重点民生工程投放贷款,更是助力郑州市10余条轨道交通项目建设,以金融之力支持

城市建设和发展。

为民生增福祉。该行扛稳国有大行责任担当,积极承担郑州市养老金、困难企业补助金、住房补贴金等资金的发放业务;与辖区社保中心合作,开展外派政务中心驻点服务,为市民提供“一站式、零距离”的社保卡升级、更换服务,将金融服务嵌入城市治理、民生保障等多个场景;积极推广零售金融,为促消费、惠民生出“实招”,助力提振消费。

为企业添动力。该行专门开设小微企业专属服务窗口,通过定期走访、精准对接各类中小企业的发展情况和多样化金融需求,“量身定制”多个专属综合金融服务方案,凭借提供全方位、高效率的金融服务,切实为企业的成长保驾护航。

实干之墨,晕染成景。一系列务实举措,让“金融为民”企业形象在这里具象化呈现。

担当尽责 弘扬雷锋精神

生动实践,不止如此。在社会公益方面,该行亦有亮眼成果。

近日,工商银行郑州陇海路支行再传捷报——成功获评2024年金融系统“学雷锋活动示范点”称号。这支以青年为主力的金融队伍,大力弘扬雷锋精神,将金融专业优势与社会责任深度融合,用创新服务延伸金融触角,以公益实践传递城市温度,在新时代续写雷锋精神的新篇章。

创新服务践担当。于内,打造工行驿站,为居民提供饮用水、医药箱、妈咪宝贝屋等便民服务,提供的轮椅、雨具等便民设施,彰显社会责任;于外,组建青年先锋队主动“走出去”,把服务送进千行百业、千家万户,同时搭建校园金融服务站,每年为入校新生提供“一站式”金融服务。

公益行动显真情。走进周边养老院开展“情暖养老院”公益活动,送去爱心物资;连续多年护航高考,在附近考点搭建“爱心助考驿站”;联动社区开展防诈骗知识宣讲,上好“一老一少”群体定制防诈课;走进社区助力社区环境美化,争当“护绿使者”;连续多年开展“送温暖”专项行动,为环卫工人等户外劳动者捐赠暖心物资……近年来,工商银行郑州陇海路支行通过开展形式多样的公益活动,点亮“工行红”志愿服务品牌。

初心如磐,奋楫笃行。立足新征程,工商银行郑州陇海路支行将继续胸怀“国之大者”,聚焦省市高质量发展重大战略部署,充分发挥“五星级网点”先进示范作用,进一步强化厅堂服务、创新服务场景、提升服务内涵,不断增强服务实体经济的能力,以更加稳健的姿态,绘就助力区域高质量发展的金融新图景。

本报记者 苏立萌 席若楠 李欣/文 马健/图