

巾帼有为，打造有温度的银行

——专访“五一巾帼标兵岗”江苏银行镇江港口支行

本报记者 俞佳融 实习生 王婉清

365天服务不间断、午间可办业务，日均接待200余人……这家辐射新区大港及港中新村、姚桥等区域的江苏银行镇江港口支行为何频频摘得市分行旗舰网点，获“改革开放40周年镇江金融机构优质服务网点”荣誉称号后，又获评“五一巾帼标兵岗”荣誉称号？在五一劳动节即将到来之际，记者走进江苏银行镇江港口支行“五一巾帼标兵岗”的7名娘子军的工作生活中，在服务一线，学习巾帼有为，礼赞服务标兵。

① 创新服务，打造有情感的银行

已过中午十二点，江苏银行镇江港口支行门前的人群仍然络绎不绝。进入银行，映入眼帘的是规范罗列的机器、整齐摆放的桌椅、着装整齐的工作人员；银行里的客户大多数是老年人，而港口支行行长仲慧正在自助取款机前帮助一名老年用户办理业务。

“在一直以来的工作之中，我行持续探索和不断完善先进优质温暖金融服务文化体系，不断丰富服务文化建设的形式和内涵，力求带给客户最佳的服务体验。”仲慧说，江苏银行镇江港口支行牢固树立品牌服务理念，坚持以客户为中心，注重教育培训，让员工全面熟悉服务规范，明确服务目标和任务，熟练掌握业务理论知识、服务技能以及营销技巧，用有温度、有温度、有情感度的科学贴心服务打造出该支行全新服务模式。

这在员工中形成了“一切为了客户、为了客户一切”的良好服务氛围，有效拉近了与客户的距离，进一步提升了广大客户的亲切感、满意感和认同感，促进了各项业务的稳步增长。

“我行重视服务在网点工作中的重要地位，突出抓好规范服务的日常践守。”仲慧说。该行明确大堂经理的职责分工与定位，根据网点实际情况，确定叫号机旁边为大堂经理站位，在客户进入网点后，第一

时间跟进，迅速了解客户需求，做好客户分流与识别引导。有效保证柜台和大厅对大堂经理的需求，充分确保客户普遍都能受到大堂经理的关照与协助。

客户是银行服务的主体，港口支行重视客户结构优化，做好优质客户识别，并充分利用系统梳理客户，对优质客户按照分类、分级、分层的要求，为各层级优质客户提供一对一的个性化服务，并做好上门服务与跟踪营销，不断提高服务层次和营销水平，维护和开发优质客户，增强优质客户对江苏银行的依赖感和满意度。在抓优质客户储备的同时，勇于担当社会责任，尽心服务好老年客户，为老年客户开辟了绿色通道，并提供上门见证、开卡等业务，使普通客户服务质量不降低，避免因差异化服务带来矛盾。

“每个月我们巾帼岗还会组织‘党员进社区’主题活动，每周也会持续走进社区，进行防金融诈骗、防电信诈骗等宣传。”仲慧说。此外，港口支行还积极投身社区活动，在端午、重阳等节假日向社区困难居民以及残疾人士捐赠生活物资，让其感受到来自江苏银行的关心；对于有特殊原因不能来网点办理业务的客户，港口支行成立了核保小分队，穿梭于各个小区之中，只为客户能够尽快办好业务。

② 能力提升，建设优秀工作团队

“我们支行共有员工10名，巾帼岗位7名员工，我们了解其工作特点，合理安排工作，注重为其提供展示平台，发挥其创造力和创新力。”仲慧介绍。港口支行重视团队建

设，注重团队成员自身能力提升及团队总体效益，打造了一支有技术、有温度、善服务的优秀工作团队。

“港口支行10名工作人员中包括7名女性工作人员，这也是我们支



行的特点之一。”仲慧补充道，“在女同志们的共同努力下，我行于2023年3月份荣获镇江市‘五一巾帼标兵岗’荣誉称号。”她们发挥女性特质，坚持为客户提供耐心、细致的服务；同时坚持强化网点环境建设，为客户提供“优畅享美”的办事环境。

今年就要退休的员工徐正莲见证着支行的成长和发展。在团队中，她依然保持着工作热情，每日她和团队一起努力保持明亮、整洁、舒适的服务环境，将各类办公用品摆放整齐有序。办公桌面定期更新的鲜花不仅令员工神清气爽，也让每一位踏进支行的顾客感受怡人的氛围。

团队成员建设主要体现在强化新业务新产品学习以及坚持规范化服务两方面。将业务创新与服务传统相结合，提升团队业务能力，增强客户服务体验。90后年轻员工成长则在前辈身上学到了很多。“一方面，强化新业务与新产品学习，在

做好传统业务的同时加大对新产品的推广力度，另一方面，提高综合服务水平，努力满足不同客户的需求，推动传统业务与新兴业务同步发展。”

巾帼标兵岗的员工们不仅工作时间着装整齐划一，佩戴工号牌，同时，服务语言规范、准确、简洁，工作人员举止文明、仪表良好、服务优质，展示出支行员工的良好精气神，提升了网点的整体服务形象，促进提高了该支行的社会美誉度，也成为港口支行一道独特的“风景线”。



江苏银行镇江分行开展乡村振兴对口支援爱心捐赠活动

本报讯(吴金保 俞佳融)4月21日，江苏银行镇江分行与镇江市国资委携手“六个一”富民强村挂钩单位丹阳吕城镇河北村开展乡村振兴对口支援爱心捐赠活动。

“此次江苏银行镇江分行捐赠的10台电脑及办公用品，有效解决了村委会办公难的问题。现在村里有1240户近5000名村民，辖内60余家企业，其中规上就有20多家。县域农村是银行的潜力市场，金融对乡村振兴工作的服务支持可以在扶贫帮困、金融服务等领域有着更广阔的空间。”丹阳吕城镇河北村党委书记介绍，5月20日是村辖内企业

100多名党员干部集中活动日，邀请江苏银行到时去作现场宣讲，将更多的金融知识带到乡镇村头，帮助更多困难家庭提升生活水平。

江苏银行丹阳支行相关负责人表示，江苏银行镇江分行在普惠型涉农贷款上有着强有力的政策支持，能够向镇里符合条件的农业经营主体提供金融支持。同时将切实践行主题教育的“学思想、强党性、重实践、建新功”的总要求，不断增强金融服务乡村振兴的能力和水平，在致力乡村振兴的同时，把更好的江苏银行产品推广到千家万户。

