

服务源于心
真诚赢信任

镇江金融机构服务窗口形象展示

建设银行镇江分行营业部



“中国建设银行镇江分行营业部营业室多年来在政府、监管部门及总分行的关心和支持下，围绕党的路线方针和金融政策，深耕业务发展，支持地方经济，防范各类风险，为客户提供优质服务、维护客户利益、创建银企共赢平台。”

一、加强党性教育，践行社会主义核心价值观

营业部党支部始终把加强党的政策教育放在首位，积极开展政治学习，组织多形式、多层次学习习近平新时代中国特色社会主义思想，巩固深化“不忘初心、牢记使命”主题教育成果，不断提高员工的政治素质。采用多种形式开展社会主义核心价值观宣传教育，倡导爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会的职业道德，制定完善行业规范、员工守则等，开展文明窗口、文明岗位、文明员工创建活动。持续开展诚信教育实践活动，增强干部职工的诚信理念、规则意识和契约精神。

二、践行文明优质服务，营造良好氛围

公开服务承诺，员工文明用语、礼貌待人、规范服务。公共空间设有轮椅通道、扶手、爱心座椅、轮椅、婴儿车等设施，营业网点设有“劳动者港湾”，提供饮用水、雨伞、急救包等。加强员工业务学习和教育培训，并通过技巧、经验共享，互相指导，提高员工的工作技能和日常工作处理能力。对新职工都明确一名业务能手作为导师，全程跟踪全程培养。每季评选明星网点和明星柜员，通过对先进的

弘扬，营造比学赶超的氛围，服务评比位于系统前列，积极开展“优化环境 优化服务”专项整治活动。

三、丰富创建内涵，深入开展创建活动

一是网点广泛开展存款保险、防范非法集资、征信知识、普及金融知识等公众教育活动，经常与学校、社区等开展宣传普及金融知识，同时推进公众与金融的良性互动，共同营造良好的金融生态环境。二是积极倡导志愿者活动，持续发挥“劳动者港湾”便民利民作用，提供便利。为交警、环卫工人、外卖小哥等户外从业人员提供饮水、充电、休息等服务，让劳动者感受到家的温暖。

四、开展文明风尚行动，履行社会责任

开展“一个微笑、一声问候、一杯热茶、一个药箱”四个一常备活动，用实际行动描绘出建行职工“不忘初心、牢记使命”的美丽画卷。积极参加结对帮扶以及扶贫帮困、敬老爱老、慈善捐助、无偿献血、环境保护等公益活动。对员工生日或其他喜庆事情进行祝贺，遇到职工生病或其他困难时，及时进行慰问和关心，积极响应工会捐款、探望生病员工，使员工深切感受到组织的关怀和温暖。



取利有道、有益社会、助力民生，是营业部营业室的坚定信念和不懈追求，该网点将继续自觉履行社会责任，做文明网点、当文明员工，构建文明创建新机制，倡导文明和谐的社会风貌。

建设银行丹阳后巷支行

“中国建设银行丹阳后巷支行位于丹阳后巷中心街20号，处于丹北镇后巷中心南路东侧，客流量较大，交通便利。后巷支行于2022年9月中下旬全新装修升级，营业环境优良，设置现金服务区2个窗口、1个VIP窗口、2个理财咨询服务专区，智慧柜员机2台和ATM自助设备2台。在2022年，该行成功入选“江苏银行业文明规范服务适老达标网点”，同时获得建设银行江苏省分行“文明规范服务标杆网点”荣誉称号。”

为贯彻落实“以客户为中心”的经营理念，后巷支行在上级行指导下，从服务理念、资源保障、金融知识宣教等多方面采取措施，不断优化提升便民服务、适老服务，争创行业文明示范窗口。”



一、重视窗口形象，提升员工服务意识，厚植优质服务理念

1. 浓厚营业场所文明创建氛围。在网点电子门楣不间断播放“积极践行社会主义核心价值观”、“讲文明 树新风”等文明用语。在网点大堂布放公益海报，主动将市文明办部署的文明城市创建活动与业务工作有机结合，形成上下贯通、同创共建的工作局面。切实强化员工主动服务意识和消费者权益保护理念，营造优质服务文化建设氛围，使客户服务更贴心、更有温度。

2. 持续开展“双优”柜面服务专项整治。以“网点环境整治、服务规范、服务效能提升”三大方面为切入点，实现网点环境、柜面服务双优化。按照“功能完备、布局合理、服务便捷、环境整洁”的要求，不断提升便民服务水平。

二、强化服务资源保障，针对性加强服务基础管理

重点加强针对老年客户群体的人力、物力服务资源保障，优化老年客户群体服务流程，确保线下渠道服务与线上服务互为补充，有效发挥兜底保障作用。在网点柜台、劳动者港湾等区域妥善配备电子血压仪、老花镜、便民箱、医疗箱等适老服务设施；张贴爱心窗口标识。ATM、智慧柜员机等自助机具使用大字版模式指导老年客户，

帮助使用手机银行的老年客户设置大字模式，真正做到让老年人能用、会用、敢用、想用。在推动智能化服务管理适应老年客户群体需求的同时，不断改进传统服务方式。对于因重病等特殊原因无法亲自到网点的特殊客户尤其是老年客户，运用龙易行、建行到家等服务工具，在有效控制风险的前提下，为有个性需求的客户提供人性化的上门服务。

三、深化老年客户群体消保工作，积极开展特色主题宣教

丹阳后巷支行员工经常深入社区党群服务中心，向老年村民普及金融知识。通过向村民们发放宣传手册、讲解经典案例等，引导村民妥善保管处理个人信息，谨慎使用手机等电子设备，远离电信网络诈骗。引导老年客群理性选择适合自己的金融产品和服务。后巷支行还经常引导客户线上学习金融消保知识，共享数字金融。

四、服务企业民生，引领文明风尚

丹阳后巷支行秉持公益服务初心，持续深化建行“劳动者港湾”运营管理和品牌建设，不断发挥“劳动者港湾”惠民服务优势，优化客户服务体验，为到店客户群体提供热水、如厕、充电、阅读等服务，网点配置了轮椅、电子血压仪、老花眼镜、拐杖、放大镜等设备供客

户和户外劳动者免费使用。“累了能歇脚、渴了能喝水、没电能充电、饭凉能加热”，用真诚和真心打造温馨、别样的港湾，受到户外工作者的一致好评。网点还成立了建设银行“苏馨”服务志愿者团队，团队成员由网点负责人、客户经理、大堂经理、爱心窗口柜员组成，为老年客户提供专属温馨服务。

