

服务源于心
真诚赢信任

镇江金融机构服务窗口形象展示

紫金农商银行镇江分行

“紫金农商银行镇江分行营业部成立于2017年5月26日,现有正式员工12名,员工梯队分明,队伍年轻有活力。营业部建立投诉处理流程和首问负责制,制定网点巡查制度,定期对网点的服务规范、环境等方面进行查看,于2022年在厅堂内建立适老化服务专区,明确适老服务流程,提供适老服务设施、严格遵守“六个一”承诺、公示服务人员资质及服务内容,并在内部建立“移动窗口”,实行上门服务。”



一、建设“移动窗口”

为推动文明窗口创建工作深入开展,打响紫金农商银行“服务到家”品牌,营业部设立1名机动柜员,7名零售客户经理随时待命,随时开展双人上门服务,特别是针对行动不便的老年客户,提供等不出门开户及其他相关业务,有效地提升了客户满意度。

二、开展“走进商户”

营业部结合自身业务特色,利用上门营销、尽职调查、客户回访及贷后管理等时机,开展优化账户开户服务,走进社区、商超、工作室等人员稠密场所,向周边商户及居民发放宣传折页,并现场讲解账户管理新政,宣传普及电信网络新型违法犯罪典型手法及应对措施。

三、保持“零投诉”

营业部成立以来,牢固树立“以客户为中心”的服务理念,不断加强一线员工的教育培训,从业务技能到投诉指导,全方面提升员工的综合素质,提高服务水平,成立至今保持了“零”有效投诉的良好形象,服务水平、服务效率得到了广大客户的一致赞誉。

紫金农商银行丹阳市支行

“网点是银行服务的展示窗,是作风行风的放大镜,是厅堂营销的驱动器,是零售转型的传动轴。紫金农商银行丹阳市支行在上级单位及地方监管单位的正确领导下,结合丹阳地方特色,有针对性地建设打造特色文明示范窗口网点,培育网点转型的“示范生”和“样板间。”



一、找准“出发点”,组织领导坚强有力

按照“文明示范窗口”申报的具体要求,建制度、美环境、优服务、抓队伍、提质效,软件硬件一起抓,积极营造全行动员、全员参与、全速推进的创建氛围。

二、筑牢“生命线”,主题特色深入人心

在广泛征求行内部门和行外客户意见建议基础上,确立了“优+”服务主题,用优质服务“加”注发展动力,赢得客户的“嘉”许,凝聚“家”庭温暖。

三、拓宽“服务面”,形象面貌焕然一新

对厅堂进行改造再升级。建设“移动窗口”,开展上门服务,打响紫金农商银行“服务到家”品牌。搭建“场景银行”,通过金融普惠综合服务点,解决城乡居民日常金融需求;搭建行业银行,实现业态互换,客户交换。创建“适老服务专区”,配备助老敬老便民设备、组建志愿服务小队,做好温馨、贴心、暖心助老金融服务。

四、把稳“加速轴”,智能体验全面升级

持续推动业务从线下向线上迁移、前台业务向后台转移、服务从人工向自助转变,不断深化运营集约管理,提升客户服务便捷度、体验度。

五、打造“共同体”,全体员工其利断金

创建不仅是改造环境、提升形象,更核心的是凝练文化、锤炼队伍。开展“用心微笑、匠心服务”主题活动,要求全体员工从我做起,时刻践行文明规范服务标准。营造



“比学赶帮超”浓厚氛围,每周举行“周周练”、每月评选“服务之星”、每季举办技能大赛。持续开展消保宣传月、金融知识进万家等活动,做到规定动作不走样、自选动作有特色。

紫金农商银行丹阳市支行将以此次创建为契机,持续深化创建成果,争当行业服务标杆,争做网点转型样板,打造镇江农村金融服务的靓丽名片。