

服务源于心
真诚赢信任

镇江金融机构服务窗口形象展示

浦发银行镇江分行营业部



一、谋划达目标，机制为成果做保障

浦发银行镇江分行始终坚持党的领导，把牢政治方向，把握转型走向，把准工作方向，不断强化党建工作引领经营发展的战斗堡垒作用。面对文明示范窗口创建工作的新形势、新要求，该行坚决贯彻落实市银协各项工作部署，不断加强队伍建设，优化产品服务，党员干部冲锋在前、带头先行，营业部作为创建工作的主力军，牵头制定了详细的工作方案，分解各项工作职责，从一开始便形成了“人人关心、个个参与”的浓厚氛围，为创建工作提供了坚实的机制保障。

二、细节彰品质，方法为创新迎机遇

为提升客户体验，营业部通过交流学习、调研走访、自查整改等方式，对网点各项设施进行了优化和改造，包括智能引导台、文化墙、爱心服务站、电子银行区、公众教育区、消保室、母婴室、健身房、员工阅读

室、员工更衣室等，对厅堂硬件设施进行了进一步调整优化，一进入大厅，整洁明亮的环境、合理清晰的布局、整齐划一的员工队伍给客户带来舒适的体验。为充分利用空间，提升文化底蕴，厅堂一侧还设置了镇江“三山一渡”客户画展，充分展示客户对该行的殷殷期盼和良好祝愿。贵宾中心巧妙融合了镇江醋文化的“工匠精神”，摆放了苹果醋饮料供客户自取，起到了弘扬传承镇江醋文化的作用。

三、过程促结果，创建为发展增动力

服务质量永无止境，创建工作永不止步，接下来，浦发银行镇江分行将坚持以提升客户满意度为目标，把文明规范服务标准融入经营全过程、发展全周期、管理全环节，围绕制度建设、流程优化、产品创新、合规管理、金融消保等诸多方面，破旧立新、精益求精，进一步夯实品牌价值、提升服务效能、强化客户体验，着力打造精品网点和服务标杆。

“浦发银行镇江分行高度重视金融行业文明示范窗口创建工作，积极响应市文明办、市银协号召，本着早部署、早行动、早见效的工作思路，要求全行统一思想、上下一心、统筹规划、听从指挥，全力配合全身心投入到创建工作中去。”



中信银行镇江分行 丹阳支行 京润支行

【丹阳支行】



一、上下一心，积极开展创建

中信银行镇江分行高度重视文明创建、优质文明服务提升等一系列工作，全行上下一心、统筹规划，严格落实各项服务标准和行为规

范，完善机制，通过强化优质服务质量、打造舒适服务环境、创新特色服务文化理念等举措，切实将文明服务水平向深层次推进。

二、真诚相伴，情系镇江信守温度

聚焦“有温度的银行”定位，中信银行镇江分行践行“信守温度”的服务理念，让中信服务焕发新鲜活力，增强“不一样”的客户体验。

坚持“以客户为中心”，潜心经营，耕耘不辍，把教育培养一支过硬

的员工队伍作为增强服务意识、树立支行形象的着手点，坚持不懈地对全体员工进行多层次、全方位的学习教育，重点打造学习型、营销型、服务型的员工团队，致力于打造“有温度的银行”。

三、扶微助困，服务镇江勇担责任

中信银行镇江分行坚持以服务地方政府、支持实体经济发展为己任，立足镇江、融入镇江、服务镇江，实现了与镇江经济同呼吸、共成长。中信银行镇江分行将落实金融服务经济稳进提质工作作为当前首要任务，迅速行动、靠前发力，以“应急应战”姿态，全力支持

镇江经济稳进提质。紧盯“重要且紧迫”事项，将“助力经济稳进提质助企服务”工作层层传导到每个机构、每位员工，集中梳理一批助企纾困、提升服务项目清单，主动送金融服务上门，全力打造服务民营、小微企业“最有温度的银行”。

四、打造“智慧民生”，履行中信“责任”

对接数字化转型的大势所趋，中信银行镇江分行主动完善科技创新发展体系，积极融入“智慧镇江”生态圈。丹阳支行致力银校合作，成功落地南师大中北学院“智慧校园”项目，累计服务该院师生15000人次，实现校园借记卡、手机银行、代缴代扣学费、线上缴费全覆盖；京润支行致力银医合作，上

线市第一人民医院、江大附院等三甲医院“智慧收银”项目，服务医患数亿人次。

未来，中信银行镇江分行将继续坚守“中信责任”、传递“中信温度”、发挥“中信特色”、体现“中信价值”，用实际行动为客户提供更高质量的金融服务，为镇江高质量发展不断贡献“中信力量”！

【京润支行】

