

服务源于心
真诚赢信任

镇江金融机构服务窗口形象展示

工商银行镇江高新区支行



网点现共有员工7人,其中网点主任、营业经理、理财经理、对公客户经理、大堂经理、对公柜员、现金柜员各1名,平均年龄33岁,学历均在本科及以上,是一支富有活力、积极向上的营销团队。网点员工积极参与行内外各项活动,具有强烈的社会责任感和公益责任心。

网点营业面积410平方米,环境舒适、设施齐全。厅堂内设有现金区、非现金区、自助设备区和贵宾理财区,方便群众前来办理各类业务。为方便室外劳动群体和服务周边老年客户群体,该行还在网点特别设立了工行驿站和适老服务专区,配备了饮水机、充电座、老花镜、血压仪、轮椅等设施,供客户取用,并为老年人提供热水、手提袋、雨伞等便利服务。在日常工作中,该网点注意各类应急情况的演练和学习,不断强化和提高应急服务能



力。通过不断打造团队、提高素养,该网点在去年获评江苏省银行业适老网点。

道虽远不行不至,事虽小不为不成。升级服务没有终点,只有进行时。打造有温度的银行服务,帮助各个年龄层的群众更好地享受科技进步带来的便捷金融服务,将是工商银行镇江高新区支行服务工作永久的课题。

“

工行镇江高新区支行坐落于朱方路与南徐大道的交界处,毗邻美的城商住小区,主要面向周边群众提供包含存取款项、对公结算、普惠贷款、理财保险等全功能金融服务。”



工商银行镇江句容城中支行

“

为积极响应镇江市文明城市创建要求,工行镇江句容城中支行积极开展服务升温工程,进一步优化客户体验,提升网点服务温度,该行通过改善服务环境,丰富服务内容,创新服务活动,营造服务氛围,扩大网点社区服务半径,坐拥网点厅堂服务,做大网点服务同心圆,进一步推动网点质效提升,打造有温度、人性化的客户体验。”

一、完善便民设施,优化服务配置。 该行2022年11月重新装修后,逐步完善网点适老服务环境和设施设备,在网点醒目位置突出“尊老公益区”、“公共教育区”等适老服务标志,桌面上也随处可见老花镜、放大镜等物品,并且还设置了老年客户“微课堂”和休息区,配备了饮水机、养生壶、雨伞、拐杖、轮椅、体温计、血压仪等便民服务物品和适老教育书籍。2023年4月14日,该行获得银行营业网点适老化服务五星级认证。

二、落实公益宣传,营造创建氛围。 该行充分发挥营业网点服务窗口阵地宣传作用,通过营业网点的LED屏滚动播放文明用语,在营业网点显著

位置摆放社会主义核心价值观、文明有礼尊重他人等公益宣传展板,引导群众自觉遵守社会公德,践行文明行为。

三、健全工作规范,提高服务水平。 该行通过进一步明确员工行为规范和服务宗旨,强化落实银行服务七部曲,切实提高员工服务意识,对服务用语和服务手势进行细化管理,进一步提升水平,展示金融窗口优质服务形象。组建“尊老助老”爱心志愿团队,对到店老年客户提供专人对接服务;对于特殊客群,网点专人第一时间上前协助,必要时提供上门服务;在客户等待间隙,大堂经理引导中老年客户认识、尝试使用智能柜机或手机银行,帮助中老年人跨越“数字鸿沟”。

