

服务永远在路上

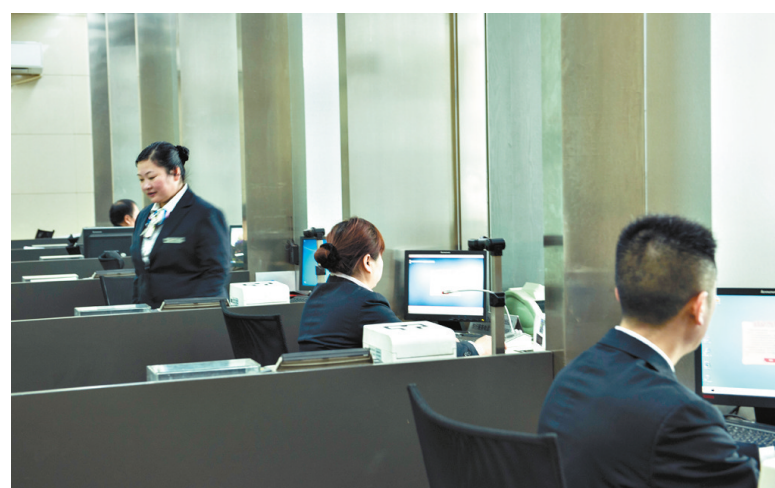
——中国工商银行建设西路支行规范服务掠影



大堂经理为客户端来茶水



为老人提供贴心服务



柜员服务场景



理财师为客户介绍理财产品



规范服务主题演讲比赛获奖者

在一个迎春花悄然开放的日子，记者来到中国工商银行建设西路支行采风。

走进营业大厅，首先映入眼帘的是“工于至诚，行以致远”八个遒劲的大字。

走进贵宾理财中心，“诚心专业使您的财富增值”一行标语格外醒目。

“您好！请问您办理什么业务？”随着甜美的声音，大堂经理微笑着来到我们面前。宽敞明亮、摆满鲜花的营业大厅，便捷、功能齐全的服务设施，员工们优雅得体的言行举止，让人有种到家的感觉。

据该行行长杜予颖介绍，该行2014年围绕“人民满意银行建设年”主题活动及中国银行业“文明规范服务品牌体系建设”活动，秉承“以客户为中心”的服务理念，按照“中国银行业文明规范服务千家示范单位”“中国银行业文明规范服务五星级营业网点”的标准要求，深入推进服务提升活动，形成了创先争优的良好氛围，树立了工商银行良好形象，获得了多项殊荣。

——被河南省银行业协会

授予“文明规范服务百佳示范单位”荣誉称号。

——被全国银行业协会授予“文明规范服务千佳示范单位”荣誉称号。

——被全国银行业协会授予“文明规范服务五星级网点”荣誉称号。

——在2014年度工商银行河南省分行经营绩效考评中获得“十佳城区支行”称号。

建设西路支行始终坚持高标准、严要求，以创建品牌银行为目标，发扬奋勇拼搏、敢为人先的工作作风，通过优化网点服务环境、创新服务项目、提升服务效率、完善人员配备等措施提升服务水平，提高了客户满意度。

该行坚持严格管理，用心感动客户，在一点一滴的细节中狠抓员工规范化服务，把文明规范服务渗透到企业文化建设中，通过图文宣传、强化培训等形式，使文明规范服务理念入脑、入心。

同时，该行通过大堂经理队伍的配置和管理，提升大堂经理的综合服务水平，有效实现高柜、低柜及自助业务分流，

合理调度人力资源，提高工作效率，缩短客户的等候时间。在此基础上，为进一步提高服务效率，员工们集思广益，实施“客户满意工程”，把客户是否满意作为检验服务质量的重要标准。

为了更好地为特殊客户服务，该行完善了无障碍通道、求助电话、呼叫按钮等服务设施。针对辖区小商店、小商贩多的实际情况，该行规定每个窗口都要对外兑换残缺人民币。此外，该行定期组织辖区内企业及中高端客户联谊会，通过介绍最新的理财产品、金融知识等，为企业量身制作融资方案，为中高端客户制订家庭理财方案等，使广大客户感受到了该行热情、温馨、快捷、周到的服务。

杜予颖说：“我们坚信，热情、诚信、贴心是优质服务永恒的主题，为客户提供优质服务是我们义不容辞的责任和义务。‘工于至诚，行以致远’，优质服务永远在路上、在我们心中……”

（王庆祥 李志民 张明强 摄影报道）



服务明星、服务标兵光荣榜



行长与客户亲切交谈



规范服务礼仪培训



支行外景



柜员为客户办理业务



营业大厅



宽敞明亮的贵宾理财中心