

近日,浙商银行兰州分行营业部在全国20多万家银行网点中脱颖而出,获得中国银行业协会2022年“银行业营业网点文明规范服务百佳示范单位”称号,成为我省唯一入选的银行营业网点。

据了解,银行营业网点文明规范服务“百佳”“千佳”创建活动是目前我国金融业唯一由国务院批准、中国银行业协会牵头、面向所有金融机构开展的创建示范活动项目。中国银行业协会“银行业营业网点文明规范服务百佳示范单位”称号是银行服务业的最高荣誉,被誉为银行服务业的“奥斯卡”奖。

这一荣誉,是对浙商银行兰州分行营业部成立13年来坚持“以客户为中心”服务理念肯定,也是对全体营业部成员辛勤付出的肯定,更是对浙商银行兰州分行全力打造“善标、善能、善智、善行、善为”网点服务体系的肯定。

该营业部负责人表示,未来将全面落实浙商银行“正行向善,智慧经营,勤奋勇毅”要求,锚定目标、接续奋斗、严格管理、智慧经营,持续保持战略定力、提升基础能力、激发奋进活力,推动高质量发展,不断跃上新台阶。

向善前行 奋楫争先

——记“银行业营业网点文明规范服务百佳示范单位”浙商银行兰州分行营业部



打造全功能网点 让服务有热情、有温度、有价值

提供有热情、有温度、有价值的金融服务,是浙商银行兰州分行营业部始终不变的追求。

该营业部成立于2010年。13年来,营业部全体员工坚持以客户为中心,以极致服务、完美体验为目标,积极培育“善养厚积 红动金城”服务文化品牌,潜心将营业部打造成功能全、面积大、环境美、实力强的全能网点,切切实实为金融消费者提供优质服务。

打造全功能服务网点。营业部以客户满意为宗旨,不断升级硬件,增强服务功能,倾力营造“有温度、有爱心”的服务氛围。走进800多平方米的营业大厅,财富管理区、公众教育区、文化微展馆、便民服务区等,服务精细、布局合理。目前,营业部通过智能化转型,灵活组合“移动式服务”“减高增低”及“弹性窗口”,智能机具业务替代率超过90%,业务办理效率得到大幅提高;创新启动服务联动响应机制,利用呼叫设备和服务联动管理手语,实现“一次办、一窗办、限时办”客户服务体验。2020年至今保持零有责投诉记录,服务质量受到广泛认可。

打造“有爱无碍”贴心服务。通过设立爱心驿站,为群众免费提供休息、饮水、充电及急救药箱等多项便民服务,提供“冷了取暖、热可纳凉、渴了喝水、急可如厕、累了歇脚、伤可用药”的爱心服务。营业网点还高标准建设无障碍通道、无障碍车位,设立轮椅专区,提供助盲卡、呼叫器及手语服务,制定视力、听力、肢体障碍等专属服务流程,为



兰州分行营业部为老年客户提供上门服务。

特殊群体打造“有爱无碍”专属服务。客户等候区设置爱心座椅,满足网点客流高峰时的需求。公众教育区的多种书籍,可缓解客户等待过程中的焦急情绪。雨伞、婴儿车等多种便民设备,让走进这里的每个人都倍感温馨。

打造敬老卡专属服务。针对老年群体,营业部给予加倍关爱。细化落实适老化系列服务措施,设置爱心窗口、护老反诈咨询台、适老“简约版”自助设备等。使用便携式智能服务终端,为行动不便的老年人提供上门服务。一位年近90岁的孤寡老人由于丢

失敬老卡无法领取政府补贴营养套餐。得知情况后,营业部立即组织人员上门补卡。老人感动地说:“浙商银行的小同志们,不仅上门来给我补办了敬老卡,而且还送来了食品。真的感谢他们!”在服务城关区虚拟养老院6万张敬老卡的办理业务时,营业部派出加派专人、免费午餐、上门服务等针对性服务,得到众多老年客户点赞。

在营业部大堂服务台上的一本客户意见簿里,一条条点赞、表扬的信息印证着工作人员服务的质效——“工号F50**的工作人员,耐心细心指导



兰州分行营业部工作人员为客户办理业务。

我办理业务,是一位为人民服务的好同志。”“小杨,好样的!为这样的好员工点赞,为浙商银行点赞!”

……为进一步提升客户体验,营业部通过每日固定总结训练等模式,提高全体员工的岗位技能和职业素养。近年来,营业部先后获评“甘肃金融先锋号”“中国银行业文明规范服务星级服务网点五星级营业网点”和“银行业营业网点文明规范服务千佳示范单位”,真正做到了“以心换取心、以爱博得爱”。

提供创新产品 让“浙银红”在黄河之滨绽放光彩

金融是经济发展的血脉。多年来,该营业部积极融入全省发展

大局,结合自身经营发展实际,做“大”服务,拓展普惠金融、科技金融、供应链金融

等服务领域,为经营主体提供全方位的金



兰州分行营业部服务技能培训。

融服务。运用供应链金融产品全力支持省内企业延链、补链、强链。充分运用“超短贷”和“至臻贷”等特色流动性产品优势,持续保持信贷投放力度。营业部目前服务对象涵盖了八成以上的省属国企、六成以上的省内上市公司及其产业链上的中小微企业。在深度调研祁连山水泥集团财务情况后,营业部创新搭建“跨行业电票归集系统”,具有自动归集、票据入池质押和在线换开等功能,有效满足客户降低财务成本和畅通稳定产业链上下游的需求。该系统被列入2020年中国企业改革发展创新成果项目,并获得国家版权局专利登记。

创新产品,形成业内领先的差异化服务优势。从“资产池”到“平台化”,从“产

业链”到“区块链”,营业部支持区域重大项目融资需求,助力区域基础设施建设;发挥专业优势服务全省重点企业债券融资需求,债券承销量占比连年稳居全省市场首位;实施科创企业“星火计划”专项行动,为省内专精特新企业提供融资便利;突出普惠金融功能,创新运用线上办理、抵押灵活、额度充足的小微服务,帮助小微企业解决融资难问题,普惠小微企业贷款规模处于省内股份制银行首位;落实减费让利、助企纾困政策,近三年办理无还本续贷近6亿元、减费让利总额近2000万元,惠及小微企业超3500户;全力保障资源,不断推出更便捷、更实惠、满意度更高的个人住房按揭和消费贷款服务。

13年来,营业部全体员工始终坚持客户至上,以尽心尽力的服务,在黄河之滨画出一抹亮丽的“浙银红”。

释放金融的社会价值 让正行向善的社会形象传递

满意无止境,服务无止境。营业部高度重视客户满意度,以形成长期共同价值最大化的新型银行客户关系为目标,恪守“源于社会、回馈社会、服务社会”的理念,金融向善,做“活”服务,以昂扬之志、务实之行履行社会责任。

常态化开展志愿服务。营业部自发组成三支志愿者团队协助街道社区等一

线服务岗位积极开展志愿服务工作。三年来,为多个街道社区和专业救援队捐助总价值70万元的各类物资。同时,坚持常态化做好公益赠饮、公益支教等志愿服务,用爱心与责任,共创共建幸福美好的和谐社会。

在助力乡村振兴中,营业部派出精兵强将驻村帮扶,捐资助学、消费帮扶、

产业帮扶等举措成效显著。该营业部员工王长山获评“全省脱贫攻坚先进个人”。七年来,他先后辗转3个帮扶村,筹措资金25万元帮助56名家庭困难学子,并通过消费帮扶采购农产品70万元,带领村民增收。

切实开展金融知识宣传。营业部以公众金融知识教育区为阵地,丰富形

式、扩大半径,开展进街道社区、进企业、进乡村、进学校、进医院、进工地金融知识外拓宣传活动。设立反电信诈骗宣传台,充分发挥网点反电信诈骗“点对点”“面对面”的宣传作用。同时,推进线上宣传教育,积极开展移动化、可视化、社交化宣传,便于社会公众多渠道了解金融知识。

谋事创业,关键在人,重在文化。这是浙商银行兰州分行全体员工的共识。

浙商银行兰州分行用优秀文化引领队伍建设,以“打造一流的商业银行”发展愿景为统领,不断加强“正、简、专、协、廉”建设,坚持严管厚爱,抓规范、强管理、重培训、促提升同步推进,建舞台、增保障、送关怀、解难题同向发力,不断营造正气充盈、同心同向、共进共荣的良好氛围。

浙商银行兰州分行注重员工家风建设,以家风促行风,以行风促发展。在优良家风的熏陶下,员工家庭与工作的关系更加平衡,爱自己、爱家人、爱集体、爱社会的观念深入人心,快乐工作、健康生活、创造价值已成为整个团队共同的追求。

浙商银行兰州分行打造了兰州市首家银行职工图书馆,建设了兼具“文、体、娱、教”功能的“职工之家”,常态化组织开展各类趣味运动会、电竞比赛、创意读书会等团建活动,培育阳光快乐的工作氛围,增强员工的归属感、幸福感。

团队建设是现代企业可持续发展的必经之路。悉心打造一支优秀文化引领的团队,让每个员工齐心协力,拧成一股绳,朝着一个目标努力,为浙商银行兰州分行持续发展提供了强有力的支撑。

落户兰州以来,浙商银行兰州分行积极对标文明规范服务评价指标体系,践行金融工作的人民性,关切消费者诉求,深化服务内涵,履行社会责任,不断提升客户体验和金融服务覆盖面,用高质量服务赢得社会各界的赞誉和认可。浙商银行兰州分行相关负责人表示,将不断提升整体服务水平,努力完善客户服务细节,推广好文明规范优质服务标准,为服务实体经济、服务社会民生贡献新的更大力量。

十三载奋楫争先,向善路逐步从越。站在新的起点,浙商银行兰州分行将持续以“善行服务”理念提升网点服务水平,争做正行向善的浙银人,在推动高质量发展中绽放光彩。

崇尚文化引领 让企业文化建设成为发展的坚实基础



兰州分行营业部外景。