

江西銀行業

Jiangxi Banking Association

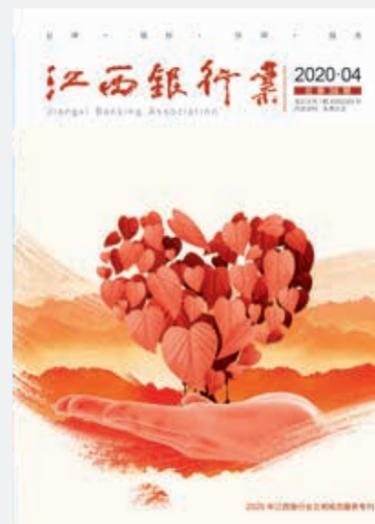
2020-04

总第38期

准印证号(赣)0000304号
内部资料 免费交流



2020年江西银行业文明规范服务专刊



主管：江西银保监局

主办：江西省银行业协会

协会地址：江西省南昌市红谷滩新区红谷中大道1402号浦发大厦17层
电话：0791-88858394
传真：0791-88858905
网址：www.jxbanking.com
E-mail:jxbanking@jxbanking.com
邮编：330038

江西銀行業

编辑指导委员会

- 主 任** 许忠前
- 副 主 任** 刘晨光 陈晓明 张 健
徐安民 吴 迪 董仕军
陈 汀 蔡兴华 万国平
唐 朔 肖天星 孔发龙
陈 磊 蒋少强 彭 凯
章国华 刘羨庭 刘相发
唐一鸣 刘 彦 张宏亮
张文刚 陈 兵 潘再友
俞直华 黄念标 罗运清

编辑部

- 主 任** 刘晨光
- 副 主 任** 徐安民
- 执行主编** 张思沸 王 嵘 戴慧珍
聂 盟
- 编 委** 龚余华 罗 鉴 李海辉
江 永 简 劼 罗玉婷
康晓然 陈 露 刘 峥
周俊强 郭冬英 刘冰倩
丁 靛 尹 坤 郭凡路
应友君 夏 日 刘异兴
熊 彬 万 霞 张青山
杨幽燕 石明洋 李聪中
郑 欢 赖 慧 李 皓



CONTENTS

目录

04 卷首语

他们，代表江西银行业文明规范服务最高水平 04

05 2019年银行业文明规范服务榜单

09 百佳风采

百强县里的金口碑 客户眼中的好银行——百佳风采之招商银行南昌昌南支行 09

聚力新时代 传承心服务——百佳风采之上海浦东发展银行南昌分行营业部 11

“有爱无碍”为视力障碍客户服务——百佳风采之优秀创建单位北京银行南昌分行营业部 13

14 五星风采

更高标准 服务至上——五星风采之国家开发银行江西省分行营运处 14

客户在心 服务在行——五星风采之中国工商银行上饶胜利路支行 15

播种“三心”服务 收获满意回馈——五星风采之中国工商银行南丰支行营业部 16

多措并举 倾力打造客户满意银行——五星风采之中国工商银行南昌红谷滩第一街区支行 17

以“五心”服务 创“五星”网点——五星风采之中国农业银行南昌昌北支行营业部 18

精雕细琢优服务 追求卓越铸品牌——五星风采之中国农业银行瑞昌支行营业部 19

青山好处惟彭泽 奋斗青春在中行——五星风采之中国银行九江市彭泽支行 21

山水宜春 甄美中行——五星风采之中国银行宜春市春台支行 22

我的饶城 你的家——五星风采之中国银行上饶市饶城支行 23

传承井冈山精神 坚守建行人使命——五星风采之中国建设银行吉安市分行营业部 24

科技 普惠 传承——五星风采之中国建设银行南昌东湖支行营业室 26

五星网点展五“新”风采——五星风采之交通银行抚州分行营业部 27

品质文化 品质交行——五星风采之交通银行萍乡分行营业部 28

砥砺前行 不负韶华——五星风采之中国邮政储蓄银行宜春市分行营业部 29

信守温度 为环卫工人贡献温暖——五星风采之中信银行南昌青山湖支行 30

打造特色瓷都服务——五星风采之招商银行景德镇分行营业部 31

做一家有温度的银行——五星风采之招商银行南昌福州路支行 32

不忘初心 心系扶贫——五星风采之招商银行南昌昌北支行 33

精心服务 做懂你的银行——五星风采之中国民生银行南昌象山北路支行 34

服务赣商 耕耘洪城——五星风采之中国民生银行南昌洪城支行 35

暖心服务 真诚相伴——五星风采之中国民生银行赣州南康支行 36

不忘阳光初心 牢记服务使命——五星风采之中国光大银行南昌青山湖支行 37

五星之路 时间看得见——五星风采之中国光大银行南昌县支行 38

智能化服务打造有温度的星级网点——五星风采之上海浦东发展银行南昌天宝支行 39

以服务促发展 以创新促转型——五星风采之上海浦东发展银行南昌江帆支行 41

美丽厅堂 用心服务——五星风采之兴业银行赣州分行营业部 42

践行“专业、高效、温暖”服务理念 争创“三个一流”营业部——五星风采之广发银行南昌分行营业部 43

服务无小事 用心赢客户——五星风采之北京银行南昌县支行 45

真诚 所以信赖——五星风采之北京银行南昌新建支行 46

传承红色金融 做赣州最美银行——五星风采之江西银行赣州分行营业部 47

以星级网点创建为契机 用心服务提质增效——五星风采之江西银行鹰潭分行营业部 48

卷首语

他们，代表江西银行业文明规范服务最高水平

自 2006 年始，中国银行业协会打造银行业文明规范服务品牌，组织开展“文明规范服务示范单位”系列评选活动，旨在评选出在本系统、本地区文明规范服务方面具有先进性、代表性的优质服务网点。十多年来，在监管部门的正确指导下和中国银行业协会统一部署下，在全体会员银行的积极配合和各市银行业协会的联动组织下，江西银行业文明规范服务工作取得丰硕成果，截止 2019 年 12 月，我省累计获得中国银行业文明规范服务单位 494 家。

过去的一年，我省各金融机构扎实部署、系统组织，经过持续努力，96 家服务管理工作优秀的“百佳”“星级”网点成为引领行业规范化服务、持续完善服务管理体系、不断夯实服务基础管理的排头兵。他们，改进服务提高战略层面，扎实完善硬件服务设施、创新服务手段、优化服务流程，积极践行行业规范、严格服务管理、培育服务文化，充分发挥先进带动作用，持续提升了江西银行业规范服务的标准化水平。他们，代表江西银行业文明规范服务最高水平。

江西省银行业协会将一如既往地履行自律、维权、协调和服务职能，发挥桥梁和平台作用，巩固和传导行业服务品牌带来的示范效应，树立江西银行业文明规范服务、合规稳健发展、履责奉献社会的良好形象。为提升行业服务水平和服务质量，促进江西银行业可持续健康发展做出新的贡献。

文 / 本刊编辑部 王嵘

2019 年银行业文明规范服务榜单

◎ 2019 年银行业文明规范服务百佳单位

招商银行南昌昌南支行

上海浦东发展银行南昌分行营业部

◎ 2019 年银行业文明规范服务百佳优秀创建单位

北京银行南昌分行营业部

◎ 2019 年银行业文明规范服务五星级网点

1	国家开发银行江西省分行营运处	(520190791001)
2	中国工商银行上饶胜利路支行	(520190791002)
3	中国工商银行南丰支行营业部	(520190791003)
4	中国工商银行南昌红谷滩第一街区支行	(520190791004)
5	中国农业银行南昌昌北支行营业部	(520190791005)
6	中国农业银行瑞昌支行营业部	(520190791006)
7	中国银行九江市彭泽支行	(520190791007)
8	中国银行宜春市春台支行	(520190791008)
9	中国银行上饶市饶城支行	(520190791009)
10	中国建设银行吉安市分行营业部	(520190791010)
11	中国建设银行南昌东湖支行营业室	(520190791011)
12	交通银行抚州分行营业部	(520190791012)
13	交通银行萍乡分行营业部	(520190791013)
14	中国邮政储蓄银行宜春市分行营业部	(520190791014)
15	中信银行南昌青山湖支行	(520190791015)
16	招商银行景德镇分行营业部	(520190791016)
17	招商银行南昌福州路支行	(520190791017)

◎ 2019 年银行业文明规范服务五星级网点

18	招商银行南昌昌北支行	(520190791018)
19	中国民生银行南昌象山北路支行	(520190791019)
20	中国民生银行南昌洪城支行	(520190791020)
21	中国民生银行赣州南康支行	(520190791021)
22	中国光大银行南昌青山湖支行	(520190791022)
23	中国光大银行南昌县支行	(520190791023)
24	上海浦东发展银行南昌天宝支行	(520190791024)
25	上海浦东发展银行南昌江帆支行	(520190791025)
26	兴业银行赣州分行营业部	(520190791026)
27	广发银行南昌分行营业部	(520190791027)
28	北京银行南昌县支行	(520190791028)
29	北京银行南昌新建支行	(520190791029)
30	江西银行赣州分行营业部	(520190791030)
31	江西银行鹰潭分行营业部	(520190791031)

◎ 2019 年银行业文明规范服务四星级网点

1	中国工商银行黎川支行营业部	(420190791001)
2	中国工商银行景德镇西市区支行	(420190791002)
3	中国工商银行赣县支行营业部	(420190791003)
4	中国农业银行吉安吉州支行营业部	(420190791004)
5	中国农业银行赣州赣县支行营业部	(420190791005)
6	中国银行南昌市红谷支行	(420190791006)
7	中国建设银行鹰潭月湖支行营业室	(420190791007)
8	中国建设银行南昌高新开发区支行营业室	(420190791008)
9	中国建设银行兴国支行	(420190791009)
10	中国建设银行南丰支行	(420190791010)
11	中国建设银行景德镇珠山支行	(420190791011)

◎ 2019 年银行业文明规范服务四星级网点

12	中国建设银行赣州市分行营业部	(420190791012)
13	交通银行新余分行营业部	(420190791013)
14	交通银行南昌高科技支行营业室	(420190791014)
15	交通银行南昌东湖支行	(420190791015)
16	交通银行九江城南支行	(420190791016)
17	中国邮政储蓄银行抚州市分行营业部	(420190791017)
18	中国光大银行南昌象湖支行	(420190791018)
19	招商银行南昌青山湖支行	(420190791019)
20	招商银行南昌红角洲支行	(420190791020)
21	上海浦东发展银行南昌九龙湖支行	(420190791021)
22	赣州银行南昌分行营业部营业厅	(420190791022)
23	九江银行南昌北京东路支行	(420190791023)
24	九江农村商业银行德化支行	(420190791024)
25	上饶银行玉山支行营业部	(420190791025)
26	上饶银行婺源支行营业部	(420190791026)
27	江西银行南昌洪城支行营业部	(420190791027)
28	江西银行景德镇乐平支行	(420190791028)
29	新余农村商业银行良山支行营业部	(420190791029)
30	抚州农村商业银行高新支行	(420190791030)
31	临川浦发村镇银行营业部	(420190791031)

◎ 2019 年银行业文明规范服务三星级网点

1	中国农业发展银行上饶市分行营业部	(320190791001)
2	中国工商银行吉安阳明路支行营业部	(320190791002)
3	中国工商银行南昌桃苑支行	(320190791003)
4	中国工商银行新余团结路支行	(320190791004)

◎ 2019 年银行业文明规范服务五星级网点

5	中国工商银行星子支行营业室	(320190791005)
6	中国工商银行宜春东风支行	(320190791006)
7	中国农业银行南昌东湖支行营业部	(320190791007)
8	中国农业银行南昌青山湖支行营业部	(320190791008)
9	中国农业银行樟树市支行营业部	(320190791009)
10	中国银行赣江新区分行营业部	(320190791010)
11	中国银行景德镇市乐平支行	(320190791011)
12	中国银行新余市高新支行	(320190791012)
13	中国建设银行高安支行营业室	(320190791013)
14	中国建设银行井冈山茨坪支行	(320190791014)
15	中国建设银行萍乡八一路支行	(320190791015)
16	交通银行赣州开发区支行	(320190791016)
17	中国邮政储蓄银行赣州市南门支行	(320190791017)
18	中国邮政储蓄银行九江市分行营业部	(320190791018)
19	中国邮政储蓄银行上饶市分行营业部	(320190791019)
20	中国邮政储蓄银行新余市分行营业部	(320190791020)
21	中信银行南昌洪城支行	(320190791021)
22	中信银行上饶分行营业部	(320190791022)
23	江西银行南昌新建支行营业部	(320190791023)
24	赣州银行文明支行营业部	(320190791024)
25	九江银行九江柴桑支行	(320190791025)
26	九江银行鹰潭分行营业部	(320190791026)
27	上饶银行城西支行营业部	(320190791027)
28	赣州农村商业银行营业部	(320190791028)
29	景德镇农村商业银行泊阳支行	(320190791029)
30	分宜九银村镇银行营业部	(320190791030)
31	进贤瑞丰村镇银行营业部	(320190791031)

百强县里的金口碑 客户眼中的好银行 ——百佳风采之招商银行南昌昌南支行

2007年10月，招商银行南昌昌南支行挂牌成立，开启了为全国百强县—南昌县经济建设和发展贡献力量的历史征程。

昌南支行是一家综合性服务网点，团队成员共29人，至今已服务南昌县10余年。支行围绕“打造最佳客户体验银行”，十年如一日，从无到有，从有到优，以贴心的服务环境，完善的服务设施，优质高效的服务团队，赢得了客户的信赖和支持。2017年-2019年分别荣获中国银行业文明规范服务“五星级网点”、“十佳示范单位”、“百佳示范单位”。昌南支行是招商银行在江西境内第一家获得百佳殊荣的网点。



昌南支行全家福照片

一、“科技+生活”，倾力打造最佳客户体验银行

宽敞明亮的大厅、简约时尚的风格、温馨的布艺沙发、休闲的咖啡吧台、萌动可人的机器人“招小宝”、专属爱心洗手间……走进昌南支行，舒适和温馨随处可见。充满科技感的3.0不仅让装修风格耳目一新，更让客户感受到现代化科技设备的强大。网上预约取号，可视化柜

台验证，短短几分钟就能完成自助开卡。扫码取款、刷脸取款，给不爱随身携带银行卡的客户带来了福音。理财区 360 度旋转多功能一体机更是拉近了客户和工作人员之间的距离。

支行以金融科技为核心动力，运用“APP+ 网点+ 场景”模式，深度经营线上店，推出本地出行、网点业务、生活便利等特色服务，打造“吃、喝、玩、乐、行”一体化金融生态圈，累计线上服务客户 6 万余名。

二、“专业 + 有爱”，用心建设最具幸福感团队

昌南支行坚持“专业人做专业事”的原则，非常重视员工专业素质培养。一是开展“最棒师徒”活动，为每位新员工指派优秀业务骨干为导师，帮助其快速掌握岗位技能。二是制定“一专多能”计划，通过新业务晨夕会碎片化学习、服务场景实战演练等为员工赋能。三是组织“最美晨会”服务礼仪 PK 赛，提升厅堂人员职业形象。

员工是最宝贵的财富，支行多措并举打造最具幸福感团队：为外地员工准备宿舍、传统佳节团聚活动、为过生日的员工准备长寿面、每月一次招牌美食节、每年一次员工体检。对昌南支行的员工来说，这里既是工作乐园更是幸福的生活港湾。

三、“责任 + 使命”，积极履行社会责任

一直以来，支行积极参与学雷锋志愿服务、扶贫帮困、金融知识宣教等公益活动，弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，积极履行社会责任。



昌南支行客户等候区

一是积极开展金融知识宣教活动，除每年的 3·15、金融知识万里行等规定动作外，还开展了“金融知识小讲堂”、“小小银行家”等特色活动，主动进学校、进社区。针对近年电信诈骗高发的情况，编写《电信诈骗知多少》知识锦集，通过线上店向客户推送，每年累计宣传上万人次。

二是以党建为载体，积极发挥党员队伍的先锋模范作用。昌南支行是南昌县定点“学雷锋志愿者服务站”，免费提供 WIFI 服务、饮水服务、便民医药箱、宝宝椅、老花镜等，将学雷锋精神与招行特色相结合，贯穿服务流程的点点滴滴。

三是按照“打好精准脱贫攻坚战”的要求，认真开展扶贫工作。支行定点挂钩敷林村和向塘镇的 3 户贫困户。四年来，支行每月至少两次由一把手带队深入贫困户家中关心慰问，疫情期间送上防疫物资，村民们非常感动。

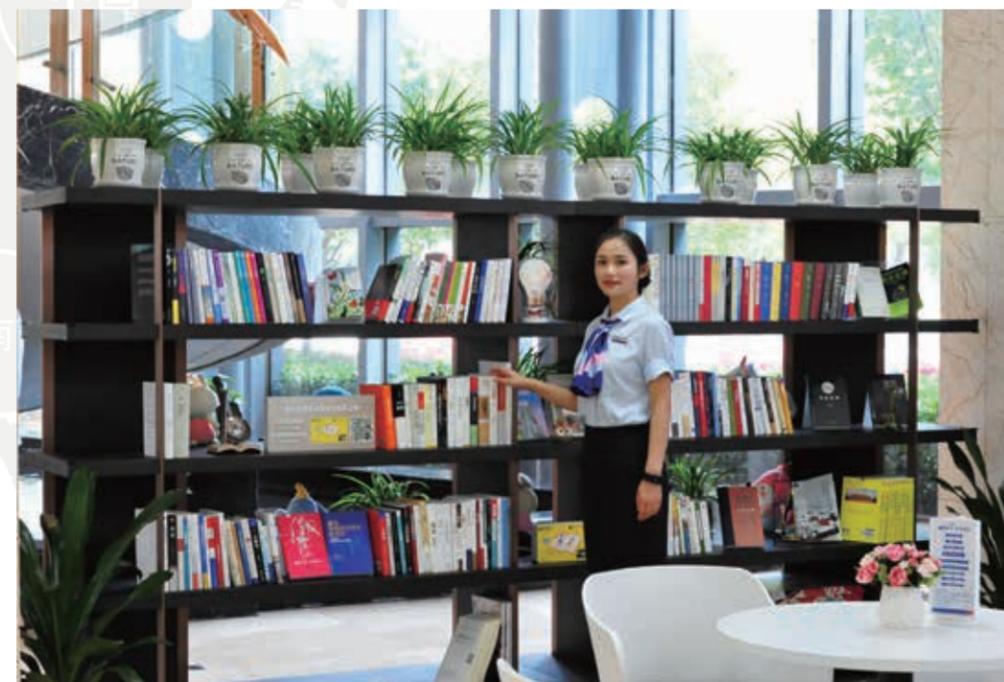
励精图治十余载，但求真心利万家。昌南支行将不忘初心、牢记使命，在更高的起点上，百尽竿头，砥砺前行，以文化建设为基石，以科学机制为保障，用更加优质高效的服务打造让客户满意的银行。

聚力新时代 传承心服务 ——百佳风采之上海浦东发展银行 南昌分行营业部

上海浦东发展银行南昌分行营业部按照“2019 年银行业文明规范服务百佳单位”要求，不断提升自身服务品质，着力打造 3.0+ 智慧网点，建设具备场景化、体验化、社交化等特点的数字化生态银行，提升客户和员工满意度，在系统内保持领先水平。

创新服务，倾力打造数字生态银行

作为上海浦东发展银行南昌分行旗舰型网点，上海浦东发展银行南昌分行营业部以创建“百佳”网点为契机，创新思路、集思广益，改善网点物理环境，融入科技元素，为客户带来高端、智能的服务体验。



浦发银行南昌分行营业部

科技立行，体验数字时代便利

为更高效地服务客户，大力推进营业网点智能化升级改造，随着智能机具、人脸识别、远程互动、人体感应等一系列智能化技术加载，让进入到厅堂的客户充分享受“一站式”服务，享受智能化所带来的便利。

金融客厅，体验有温度感的互动

经过调整的分行营业部整体布局更添互动性，风格简约大气，大部分空间留给客户，每一个细节都是为了让客户从所见、所听、所闻、所尝、所感等多维度呈现出舒适、惬意、温馨的体验感，厅堂不时地开展微沙龙活动，给客户互动平台，让客户感受到家庭般温暖。



浦发银行南昌分行营业部

私密体验，尽享客户尊贵身份

上海浦东发展银行南昌分行营业部将传统的低柜推倒重塑为半开放的综合低柜，与客户交流方式从面对面转变为肩并肩。二楼贵宾中心的设置更体现了对客户私密性的保护，通过私密化、专属化、定制化的管家式服务方式，向客户提供多元化服务，保证贵宾客户得到高效尊贵的服务，提升贵宾客户满意度和服务体验。

超前服务，倾力打造浦发特色银行

引入瑞幸咖啡等合作商户是上海浦东发展银行南昌分行营业部为客户提供的创新服务模式，咖啡消费服务于银行业务，咖啡厅与银行布局互相融合，不仅是我行客户的专属权益，也为客户提供具有亲和力的社交平台。网点成为客户流量导入的端口，同时也给贵宾客户延展化的体验，实现以客户为中心、场景为切入，多种业态有效结合，重塑全新体验互动模式。

“雄关漫道真如铁，而今迈步从头越”，15年的风雨历程，让上海浦东发展银行南昌分行营业部深知服务永远没有止境，追求永远不会停步，只有在管理中注入活力、在服务中促进发展、在创新中寻求空间，才能在机遇与挑战并存的今天闯出一条服务发展之路。客户是根本，上海浦东发展银行南昌分行营业部将秉承“新思维 心服务”理念，以真诚服务赢得客户的信赖和尊敬，为客户创造价值，继续谱写不断超越自我的新篇章。

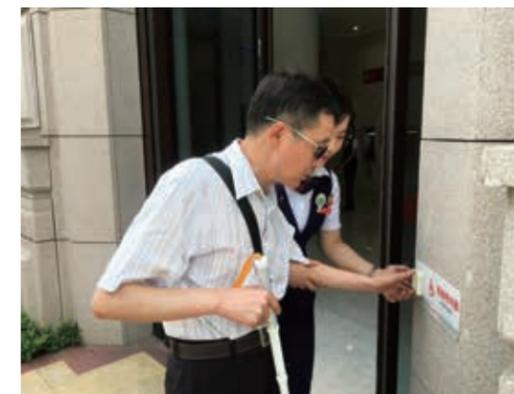


“有爱无碍”为视力障碍客户服务 ——百佳风采之优秀创建单位北京 银行南昌分行营业部

为更好地满足特殊客户日益增长的金融服务需求，优化特殊客户群体服务流程，2019年6月26日，北京银行南昌分行营业部邀请了盲人协会会长及会员进行无障碍体验。此次活动由南昌市盲人协会会长带队，副会长和会员参加。

体验从银行门前开始，为更好地迎接特殊客户，北京银行南昌分行营业部网点负责人亲自带队在盲道口等候客户，并贴心的为特殊客户提前准备了轮椅服务。现场工作人员引导这三位“特殊客户”来到网点体验了我行包括24小时自助机具在内的所有爱心服务设施及营业场所办理业务提供的一系列爱心服务。

此次体验活动，三位会长及会员都给北京银行南昌分行营业部提出了宝贵的建议，为北京银行南昌分行营业部后期更好满足特殊客户日益增长的金融服务需求奠定了良好的基础。银行无障碍，体现了银行业秉承“服务为民”的人性化理念，对促进特殊客户公平享受优质高效金融服务具有重要意义。此次活动既提升了我行品牌形象，又让“真诚，所以信赖”理念更加深入人心！



更高标准 服务至上——五星风采之国家开发银行江西省分行营运处



客户在心 服务在行——五星风采之中国工商银行上饶胜利路支行



国家开发银行江西省分行营运处是开行在江西省的唯一营业网点，以管理精细化、服务专业化为出发点，践行“更高标准，服务至上，增强国力，改善民生”的服务理念，树立了良好的品牌形象，获得2019年“银行业文明规范服务五星级网点”称号。



国开行江西省分行营运处是一个党性强、学历高、业务精的优秀青年团队

一、履行社会责任，金融普惠民生

2019年底国开行江西省分行表内贷款余额2804亿元，表内贷款加专项建设基金余额3061亿元，营运处全年办理贷款发放477亿元。一是聚焦生态文明建设，发放215亿元贷款，支持长江大保护；二是聚焦履行社会责任，发放扶贫、助学、保障性住房建设等贷款254亿元，支持民生领域发展；三是聚焦基础设施补短板，发放基础设施建设、新型城镇化支持贷款193亿元，支持重大项目建设；四是聚焦实体经济发展，发放开发区建设、小微、民营企业支持贷款119亿元，支持产业转型升级，为建设富裕美丽幸福现代化江西作出重要贡献。



通过宣传展板、金融宣介手册丰富公众教育区

二、优化服务环境，培育服务文化

国开行江西省分行营运处着力为客户打造温馨、美观、舒适的服务环境，在营运大厅提供雨伞、饮水机、医药箱等用品，完善便民服务区；在等候区设置宣传展板，提供金融报刊、风险提示手册等，丰富公众教育区；设置自助填单机和回单打印机，提升服务电子化、智能化水平。

为了规范柜面服务，国开行江西省分行制定了《文明规范服务细则》、《文明规范服务应急预案》等制度，定期开展客户满意度调查，形成了“权责明确、流程顺畅、全员参与、常抓不懈”的长效机制。聘请外部专家进行文明礼仪培训，营运处柜面人员做到举止大方、着装庄重，用语文明、热情周到。

三、坚持合规经营，加强内控管理

国开行江西省分行营运处坚持业务发展与风险管理并重，以抓合规、强服务、做表率为主线，内控体系全面完善，业务开发稳中求进。2019年完成资金收付2542亿元，保持操作零事故、资金零损失，多次获得人行、外汇局等监管机构的表彰。

下一步，国开行江西省分行营运处将继续做好营运业务、打造优质品牌，进一步提升员工服务意识和专业素养，助力开发性金融高质量发展，为全面提高江西省金融业服务水平作出更大贡献。

中国工商银行上饶胜利路支行是上饶市分行首家按照总行新装修设计标准整体装修的网点，营业面积228平方米。近两年，通过规划网点布局、岗位体系改革，在运营模式和服务细节上探索创新，丰富了网点轻型化的表现形式和发展内涵，轻型化和综合化可共生兼容、形质兼备，被总行定位为“金融便利店”的样板网点。2019年获得了“中银协五星级网点”及“中国工商银行总行五星级网点”称号。



工商银行上饶胜利路支行员工风采

一、注重核心功能，优化运营模式

中国工商银行上饶胜利路支行员工只有6人，要运转自如，要留住客户，要防控风险，只能向服务挖潜。一是推行“岗位兼容、人员通用”新岗位模式，将柜员和客户经理岗位整合，“一岗多能”，释放人员潜能，每个到店客户均能得到网点人员第一时间关注。二是开展弹性工作制，建立网点负责人与运营主管、客户经理与客户经理岗位间的协同补位机制，在业务高峰期和低谷期从容应对。三是积极外拓市场，员工两两对应“营销、业务、授权”三个关键点，两套人马，3名员工外出营销时，网点也能正常运转。

三、注重客户体验，改进服务模式

中国工商银行上饶胜利路支行以网点为阵地，以服务环境靓化、服务模式创新为基础，结合高考新生入学、国庆节等热点，搭建服务场景，组织开展“工行助力高考季”“敬礼最可爱的人”“服务暖重阳”等活动。结合新中国成立七十周年，从网点国庆主题装饰、党员先锋示范岗、军人优先窗口、便民设施、网点服务画面，以《我和我的祖国》歌曲为主线，展示我行员工爱国、爱党、服务于民的主题思想。

三、注重社会责任，获得客户满意

中国工商银行上饶胜利路支行为满足客户金融需求，一是强化服务理念。在醒目位置张贴对外服务公示电话、安全提示、客流高低峰时段提示等服务信息，提供无障碍通道等相关服务，主动服务和关注特殊群体，为客户创造温馨和谐的服务氛围。二是做好二次关怀。大堂服务人员借助易拉宝、宣传折页的发放，通俗易懂的宣传话术，对等待客户开展微沙龙，推广存款类产品、理财、ETC、贵金属等业务。三是开展“温暖服务百城接力”活动。积极推广“工行驿站”等普惠服务举措，配置了“工行驿站牌”“电视机”“手机加油站”“饮水机”“wi-fi无线上网”等惠民服务设施，向环卫工、快递员、交警及其他户外作业人员，提供“歇歇脚”“喝口水”“充充电”“上上网”等服务，履行大行社会责任，体现大行担当。

播种“三心”服务 收获满意回馈 ——五星风采之中国工商银行南丰支行营业部

多措并举 倾力打造客户满意银行 ——五星风采之中国工商银行南昌红谷滩第一街区支行

中国工商银行南丰支行营业部地处人杰地灵的抚州市南丰县，这里拥有悠久的人文历史背景，素有中国“蜜桔傩舞之乡”美称。营业部坚持以人为本、创新为魂的经营服务理念，践行国有大行的社会责任。近年来南丰支行营业部先后获得“综合考评先进单位”“抚州市五一劳动奖状”“先进基层党组织”“储蓄存款先进支行”等诸多荣誉称号，2019年荣获中银协“文明规范服务五星级网点”。



精细管理，使客户宾至如归——用心

伴随着现代金融工具使用方式的改变，南丰支行营业部科学地设计了先自助后人工，先低柜后高柜的客户动线，将营业厅划分为六大功能区；大堂人员在迎送、问询、分流、解答的各个环节中，相互配合，使到店的每一位客户都有人迎送，并根据客户办理业务种类和需求，引导客户到相应功能区办理，不但让客户省时、省心，又提升了客户体验度。

南丰支行营业部在标准化、规范化的基础上，不断提升服务品质，在厅堂一角开辟了“公众教育区”，不定期组织开展征信教育、反洗钱等公共教育活动；在人流高峰期定时安排客户经理送上茶水、

点心、开展微沙龙，在与客户互动过程中增进彼此信任；在服务工作中统一规范的着装，温馨亲切的话语，甜美亲切的微笑已成为网点随处可见的一道靓丽风景。

服务百姓，急客户所及——贴心

多年来，南丰支行营业部全体员工“以客户为中心”的优质服务理念入脑入心，时刻将“客户虐我千百遍，我待客户如初恋”作为信念。在平凡又繁琐的信贷岗位上，总有一位“老黄牛”几十年如一日，为加快客户个人住房贷款受理速度经常默默加班到深夜，今年初至4月末，在做好疫情防控前提下，积极做好贷款服务工作，为565户家庭圆了住房梦。

强化队伍，相亲相爱一家人——暖心

南丰支行营业部是一个专业的团队，更是一个温暖的大家庭。为了提升团队的服务水平，网点设定每周学习日，员工将日常服务中遇到的新业务与问题进行探讨。工作之余，营业部经常组织员工户外踏青、亲子游、读书会、党建活动等，缓解压力之外更增进员工之间感情。营业部员工自发为不幸经历换肾手术的同事施以帮助，与他一起共度难关，而该员工也非常感激，康复后还是选择坚守自己的大堂岗位，将爱传播给更多需要帮助的人。

中国工商银行南丰支行营业部将始终秉持“以客户为中心，以服务创新为魂”的服务理念，以实际行动诠释着我行特色服务文化的内涵。服务无止境，一直在路上……

中国工商银行南昌红谷滩第一街区支行，是一个资产大、业务全、硬件足的多功能综合型网点。近年来，红谷滩第一街区支行在建设服务品牌、提升客户满意度、开展公众金融知识宣传教育活动、践行社会责任等方面做出了突出贡献。曾荣获全省系统内十佳网点、内控管理优秀网点、文明服务先进网点、巾帼文明示范岗、总行服务暗访红榜等诸多荣誉。



顾客为网点公众教育（消费者权益保护）区点赞

一、创新建设、服务至上

为方便客户，支行网点门口设置了残疾人无障碍通道和求助器，网点内配备了供客户使用的复印机、碎纸机、手机充电站、婴儿车、轮椅等便民设施，打造了公众教育区、工享书吧、户外工作者驿站等区域，力求在结构分区与设备上满足不同客户的需求，提升客户的满意度，真正做到来有问声、问有答声、去有送声、服务不周有歉声、协助工作谢声，用服务塑造口碑。

二、服务百姓、至臻至境

支行秉承着以服务百姓为本的思想，充分贯彻落实消费者权益保护、开展公众教育服务，常态化在网点开展金融风险教育活动，并多次开展金融知识进校园入社区活动；选派优秀青年前往南昌二十六中学向学生讲解货币及金融知识，帮助学生从小培养合理消费和理财意识；前往江西财经大学开展“防范套路贷”主题讲座，让大学生看清“套路贷”的本质，提醒广大学生如何防范“校园贷”、“套路贷”等行为；多次组织员工在网点周边人流量大的区域发放防骗、防范非法集资、反洗钱等宣传折页，提高了群众金融防诈骗能力。

三、践行责任，彰显担当

在疫情期间，支行青年员工热心参加各项公益事业，非常时期担起非常责任，在关键时期发挥关键之力，线上自发踊跃向武汉等疫情严重地区进行捐款，线下积极参加社区志愿者服务，在疫情严重的2月至3月期间，到各个社区协助做好疫情防控期间的宣传引导工作，利用自己掌握的卫生防疫知识为大家讲解如何防控疫情为抗击疫情献上自己的一份绵薄之力。

中国工商银行南昌红谷滩第一街区支行将继续把提升服务水平作为回报社会、履行社会责任的出发点和落脚点，不断坚持以客户为中心的服务理念，继续依靠工行富有竞争性的多样化产品、先进安全的网络化平台、优秀高素质的员工队伍，整洁规范的网点服务环境、精细规范化的服务水平，坚持创新机制、思想认识、考核推动、保障措施、服务培训“五到位”，不断创新服务管理模式，提高保障能力，调动员工提高服务质量主动性，推动服务品质进一步提升，打造“客户最满意的银行”。

以“五心”服务 创“五星”网点 ——五星风采之中国农业银行南昌 昌北支行营业部

中国农业银行南昌昌北支行营业部位于千里赣江之滨、千年名楼对岸的红谷滩新区金融 CBD，是南昌农行的旗舰网点，是全省农行的服务标杆网点，是中国银行业协会 2019 年评定的“五星级网点”。



软硬兼顾，悉心优化环境

为给客户提供温馨舒适的环境，支行营业部围绕“人性化”下功夫，配备无障碍通道、规范现金服务区、非现金服务区、自助服务区、智能服务区、客户等候区的配置，增设爱心专柜、军人优先专柜、便民服务柜、95599 直拨电话，并在财富管理区打造了一个轻简的茶室，让客户舒心写意。

以质为先，匠心办理业务

支行营业部秉承“简单业务快速办，复杂业务精细办”“无



难事，悉心办”的业务办理宗旨，坚持开展假钞识别、现金清分、汉字输入、存贷计息等业务技能比赛，组织新产品新业务新制度培训，举办服务文化比拼大讨论以及“我当客户我体验”、“服务大通关”、窗口服务明星先进事迹学习等活动，优化内部流程，提高服务效率，提升全员专业素养，以高质高效为目标，真正把服务做到了客户的心坎上。

推己及人，诚心服务客户

支行营业部急客户所急，解客户所需，在坚持制度、确保合规、严控风险的前提下，积极为客户解决困难，主动提供多种便民措施，大力开展预约服务、延时服务、上门服务等个性化服务。多次为经营食品店的老人上门清点零辅币兑换，为卧病在床、行动不便的老人提供上门服务，为江西科技师范大学、江西财经大学的新入校学生上门办卡。至 2019 年 6 月末，共提供上门核实服务共计 110 人次，帮组客户解决疑难问题 50 余次，获得客户的赞誉和认可。

润物无声，耐心公众宣教

支行营业部通过印发小折页、小册子等方式，经常性走进红谷滩新区的各社区，开展“反假币”“反非法集资”“金融知识进万家”等活动；定期前往周边院校进行个人征信、银行卡安全用卡知识以及“防电信网络诈骗”等宣传。作为消费者权益保护站，网点多次开展“金融消保，我们在行动”主题宣传活动，并利用各种渠道开展了人民银行“守住钱袋子”宣传活动，积极为社会公众普及金融知识。

凝聚能量，热心投身公益

“有为才有位”。支行营业部在抓好经营管理的同时，主动担当社会责任，一直努力做一家“有温度的银行”。为增加环保意识，安排人员开展低碳环保宣传教育活动，对周边小区进行卫生大扫除；烈日当头，中国农业银行南昌昌北支行营业部主任带领青年志愿者走上街头，为环卫工人送清凉；六一儿童节，成立公益爱心帮扶小分队，走进南昌培智学校，为 200 名特殊教育儿童送去温暖与祝福……各种暖心行动，形成口碑，赢得了客户、媒体及公众的广泛认可。

五星网点既是荣誉，更是责任，历经了创建五星网点的锤炼与成长，营业部每位员工的服务意识及业务能力都得到了更进一步的强化和提升。未来，中国农业银行南昌昌北支行营业部这个年轻的团队，将在新时代的浪潮中乘风破浪，继续朝着“一流网点、一流团队、一流服务”的目标笃定前行。

精雕细琢优服务 追求 卓越铸品牌——五星 风采之中国农业银行 瑞昌支行营业部

在祥瑞昌盛的江西瑞昌，有一支金融团队——中国农业银行瑞昌支行营业部，他们紧紧围绕农行“客户至上，始终如一”的服务理念，以提升优质服务、铸就星级品牌、倾情回报社会为目标，用心、用力、用情为全市人民提供高效、便捷的金融服务，近年来荣获“全国银行业文明规范服务五星级网点”、国家级“青年文明号”等多个称号，成为了瑞昌金融业一道靓丽的风景。

一、着眼于客户体验，营造温馨环境

支行营业部在合理的功能分区之上突出人性化设计，为客户提供宾至如归的服务体验，同时融入瑞昌剪纸文化，打造地方特色浓郁的厅堂环境。当您进入大厅，整洁温馨的感觉扑面而来，业务功能分区清晰明了，员工各司其职，为您送上全面专业的金融服务；内涵丰富的公众教育区为大众普及金融知识、履行社会责任；温暖贴心的便民服务设施应有尽有、细心呵护客户；大气雅致、精心打造的财富管理区为您带来专属金融体验、提供舒适休憩的场所。



青山好处惟彭泽 奋斗青春在中行 ——五星风采之中国银行九江市彭泽支行

二、着眼于服务细节，用爱传递温暖

在浓厚的服务文化感染下，支行营业部每位员工都以饱满的热情积极投入工作。支行营业部坚持服务因需而生、因需而变，遵循农行“细节决定成败”的管理理念，用心细致服务，针对不同类型客户群体，专门建立相应服务机制。无障碍通道、轮椅、婴儿车搭起了与客户心心相通的桥梁，报刊杂志、便民雨伞、创可贴等日常用品让客户外出无忧。

三、着手于科技支撑，提升服务效率

紧随金融智能化、数字化发展步伐，积极上线先进电子设备，大力拓展线上业务。支行营业部大厅配置了普通超级柜台3台、现金超级柜台2台、流水查询打印机2台，配有高速有线及无线网络、移动平板电脑、移动POS机等现代化银行服务设施，依托智能设备为客户提供高效、便捷的农行服务。

四、着力于党建引领，树立党员旗帜

围绕经营抓党建、抓好党建促发展。2019年，支行营业部荣获农行江西省分行“先进基层党组织”称号，支行营业部引入“党员示范岗”典型形象，在办公桌上摆放“党员示范岗”桌牌，亮明身份，带头示范，接受群众监督，通过在普通员工中立标杆、树旗帜，进而带动队伍整体提升。

成绩属于过去，奋进正当其时。中国农业银行瑞昌支行营业部在发展的道路上，服务永无止境，追求永不停步，将继续毕力躬行“以客户为中心”的宗旨，不忘初心，砥砺前行，不断升级客户体验，共同创造美好生活！

中国银行九江市彭泽支行坐落江赣之北，彭蠡之乡这块红色热土之上，网点环境优美，设施齐全，业绩显著，是当地银行业一道亮丽的风景线。近年来，连续获得“九江市银行业协会文明优质服务标兵”、“九江市银行业协会文明优质服务十佳优秀网点”、中国银行业协会“五星级网点”等荣誉称号。



一、抓细节，暖人心，提升温馨舒适硬实力

完善硬件设施，打造温馨舒适的网点环境，使每一位来宾都能感受如家般温馨是彭泽支行一直贯彻的服务准则。大厅内每一张单页都精心的对角折叠、爱心关怀区各类饮品可供享用、消保站与便民服务区更是一应俱全。同时设置了免开口便签、英语手语服务工作台、军人优先通道、贵宾休息室等等一系列区域，彰显综合硬实力。

二、担责任，促经济，树立社会公益好口碑

在今年疫情期间，彭泽支行勇挑重担，为扶贫定点的太平村送去抗疫物资，逐家逐户短信、电话叮嘱抗疫工作，全村两千余人无一感染！同时在疫情期间率先投放全市首笔防疫贷款800万元、医疗企业流贷200万元；推进当地十余家企业复工复产发放近2.6亿元，担当起抗疫工作的重担，获得当地政府、企业一致好评，树立起有担当的良好口碑。

三、重自身，强关爱，打造中行和谐家文化

彭泽支行注重员工发展，业务技能训练能手率百分之百，各岗位建立业务交流机制，交叉培训、互补长短。支行设置了

活动室、母婴室、文化墙、职工之家等区域，打造出特色的企业文化园地。每月员工生日活动、党团建活动、节假日活动等等，多方位关爱员工，旨在放松心情，轻松减压，陶冶情操，达到快乐工作、快乐生活的工作理念。

四、争先进，勇超越，奔跑发展青春别样红

彭泽支行以一手抓服务，一手抓业务的工作方向，于年初率先实现既定目标“2020双十亿”奋斗目标，全量指标争先进位。自年初至今各项考核指标全辖领先，更是在开门红期间荣获总行“万马奔腾”七项奖项，省分行十佳优秀网点等一系列荣誉，这一项项成绩正是这支年轻队伍奔跑姿态最真实的写照，彰显出青春别样的色彩。

银行文明规范服务工作永远在路上，我们将继续以五星级营业网点荣誉为起点，不忘初心，砥砺前行，继续唱响“青山好处惟彭泽，奋斗青春在中行”的口号，为中国银行九江市彭泽支行的未来发展扬帆远航。

山水宜春 甄美中行——五星风采之中国 银行宜春市春台支行

中国银行宜春市春台支行自 2017 年搬迁新址以来，始终践行以“客户至上、服务为先”的服务理念，以积极打造银行业五星服务网点为目标，以服务能力提升为主线，深入开展了各类银行业文明规范服务活动，深受广大客户赞誉。

一、以完备的服务管理为准则，打造一流服务团队

中国银行春台支行服务管理力争以全面、高效的业务服务水平，要求全体员工坚持文明优质服务。临柜人员做到了“举手迎、笑相问、双手接、快速办、双手递、巧营销、举手送”服务七步曲。赢得了客户的赞许，客户满意度稳步提高。针对客户服务需求，按照“功能分区、业务分流、服务分层、产品分销”的原则将支行营业区域划分为自助交易区、封闭式现金服务区、开放式非现金服务区、客户等候区、智能银行服务区、营销服务区、客户洽谈区、贵宾服务区等服务区域，配备专职大堂经理，专职理财经理为客户提供个性化服务。

二、以完善服务设施为基础，打造一流的服务环境

环境的好坏随时映射出企业的文化内涵和员工的精神面貌。银行网点作为提供服务的营业场所，便民设施便是细节致胜所在，中国银行宜春市春台支行在营业场所设置了“小心台阶”“小心电插”等温馨提示标志，还配备了便民服务区提供了爱心加油站、饮水机、老花镜、雨伞架等便民设施，并贴上中英文对照标识。同时设置了宣传展示牌，摆放宣传资料，供客户等候阅览，在客户经理室办公桌摆放理财资格证书和风险提示牌，完善了服务细节，提升了客户体验。于此同时，中国银行宜春市春台支行还特设员工之家和员工风采展示墙，增加员工的归属感和凝聚力。

三、以创新的服务理念为动力提升服务内涵

中国银行宜春市春台支行一直本着“把营业网点打造成精细化、个性化的服务场所打造出一支专业、专注的服务团队”为目标，通过深入了解客户需求，为中高端客户提供专业化定制的服务。制定和细化了具体的服务规范、客户投诉处理规章制度和操作流程。建立了“每日晨会”的文优服务演练、“每周一学”的服务案例点评、对照服务规范、寻找服务差距。同时还定期编制《规范服务案例》《服务投诉案例》等，不断提升员工的综合素质和服务水平，探索出了一条在求新、求变、求发展中不断提升自身价值的发展之路。



我的饶城 你的家——五星风采之中国银 行上饶市饶城支行

中国银行上饶市饶城支行位于上饶市信州区繁华地段，是中国银行上饶市分行全力打造的综合性金融服务窗口，现有员工 12 人，这是一个朝气蓬勃，奋发进取的先进集体，自创建五星级网点以来，支行紧紧围绕“我的饶城，你的家”的服务理念，把创建文明服务规范工作不断引向深入，取得了服务效果与社会效益的双丰收。



持续优化服务规范，让客户“想家”

饶城支行充分发挥“窗口”优势，细化服务促提高，丰富文明服务内涵。做到“五个统一”，即统一标准装修，统一户外标识，统一员工着装，统一服务设施，统一员工牌号，在服务上形成了自己的品牌和特色；在服务规范上，严格按照总行的制定“服务标准”进行要求和管理；在服务态度上，做到主动热情，礼貌周到；在服务语言上，做到文明用语、“三声”服务；在服务仪表上，做到端庄得体，整洁大方；在服务质量上，讲究快捷准确，安全高效。同时支行推行服务承诺制和首问负责制，加强行为考核；同时注重围绕新业务、

新知识及业务发展新要求开展岗位练兵活动，坚持定期开展打字、点钞、百张传票、业务竞赛活动，提高员工服务技能和水平。

持续改善服务环境，让客户“恋家”

饶城支行建立完善各项服务设施，方便客户办理各项业务；员工为顾客解决难题，疏导客户拥挤人现象，由于地处城区繁华地段，每逢节假日，客户增多，支行还增加临时窗口，方便顾客办理业务，并对领取大额现金的客户做好护送工作；推行卫生责任区责任制，员工包片管理，保持营业环境环境的整洁、舒适和美观，让客户有了宾至如归的感觉。

持续打造关爱文化，让员工“爱家”

饶城支行团队建设坚持以人为本的关爱理念，以文化成，努力打造关爱文化，以久为功，持续做好关爱员工工作。饶城支行设置了员工休息室及员工解压室，供员工放松心情，以愉悦的心情投入工作；在每位员工的生日时，饶城支行都会送上祝福，每年的员工家访时，均会看望支持员工和支行工作的家属；特别是在母亲节、妇女节、儿童节等重要节日，饶城支行都会为员工家属送上一份贴心礼物。饶城支行不时会组织团队活动，增进员工情感，增强团队凝聚力。

“我的饶城，你的家。”中国银行上饶市饶城支行每位员工都对饶城之家倾注了深深的感情。在创五星级网点的过程中，我们与中国银行上饶市饶城支行共同成长、共同进步，我们希望用我们的活力助力新时代全球一流银行的建设，为所有的客户带来家的服务、家的温馨。

传承井冈山精神 坚守建行人使命 ——五星风采之中国建设银行 吉安市分行营业部

滔滔赣江，巍巍井冈。井冈山是中国革命的摇篮，在井冈山点燃的星星之火培育出了薪火相传的井冈山精神。革命老区吉安市就是革命摇篮井冈山所在地，在古代创造了“三千进士冠华夏，文章节义写春秋”的美誉。

中国建设银行吉安市分行营业部，是吉安建行业务量最大、业务品种最多、功能最完善的综合性网点，连续三年 KPI 考核在全吉安市分行中排名前三。它将传承井冈山精神贯穿于五星网点创建的始终，不忘初心，牢记使命；凝心聚力，励精图治，服务老区人民安居乐业，助力建设新时代美好生活。



巍巍井冈山

一、坚定信念，加强党建

自成立以来，中国建设银行吉安市分行营业部始终把传承井冈山精神作为党建工作的重要内容。建设党员之家，弘扬共产党人的理想信念，充分发挥员工中党员同志的先锋模范作用。

二、实事求是，敢于担当

自星级网点创建以来，中国建设银行吉安市分行营业部实事求是、敢于担当，积极践行该行普惠金融的发展战略。近三年，中国建设银行吉安市分行营业部小微快贷贷款余额指标在全市分行排名均列前三名，2019 年计划完成率指标更是在全省建行中位列第一名，近三年小微快贷不良贷款率均为零。

三、依靠群众，为了群众

在创建星级网点过程中，中国建设银行吉安市分行营业部苦练内功，以客户为中心，打造客户服务“四心”工程。

四、不忘初心，艰苦奋斗

习近平总书记曾强调，“井冈山革命理想教育要坚持下去。”今天，我们必须结合新的时代条件，坚定执着追理想、实事求是闯新路、艰苦奋斗攻难关、依靠群众求胜利，让井冈山精神放射出新的时代光芒。

在五星网点创建征途中，在付出与收获的路上，有过泪水也有过欢笑。今天，让我们记住过往的成绩与初心，更明晰今后的奋斗方向。让我们一起，在传承井冈山精神中坚守建行人的初心和使命。今后，我们将带着星级标杆的要求，在日新月异的新时代金融发展中不忘初心，牢记使命；开拓进取，从心出发！



建行吉安市分行营业部大厅



开展“不忘初心 牢记使命”主题教育活动



中高考期间，劳动者港湾免费为考生和家长开放

科技 普惠 传承——五星风采之中国建设银行南昌东湖支行营业室



回顾我们迎检五星网点的历程，在省行、市行各级领导的大力支持下，中国建设银行南昌东湖支行营业室做了一个全面的翻新工作。数不清的12点以后归家，大家坚守岗位，不知疲倦，只为我们的“家”焕然一新。省、市行各级领导多次亲临装修现场为迎检准备工作出谋划策，为员工加油打气。回顾无数次夜晚的学习练习，追求更好是我们不变的执着。



除了做好网点的日常服务工作，中国建设银行南昌东湖支行营业室还走进校园、社区、企业，为公众普及金融知识，加强对金融消费者风险责任意识的教育，提升金融消费者的风险管理能力和责任承担意识，引导金融消费者通过合法程序理性解决金融消费争端。

五星网点的文化创建过程中，中国建设银行南昌东湖支行营业室一直在践行“科技拥政，普惠拥民，传承拥军”。中国建设银行南昌东湖支行营业室网点负责人张主任作为一名老兵，将军队文化带到营业室的日常工作中来，律己律人。中国建设银行南昌东湖支行营业室与省军区，东湖区退役军

人事务局等单位进行多方位合作。不忘初心，传承拥军，军人的斗志激励着我们前行；客户至上，普惠拥民，客户对我们的认可是我们最大的财富；紧身时代，科技拥政，银政合作走在金融行业的最前沿。心相连、德相伴、诚相守、信相融。五星网点的迎检并不是结束，而是中国建设银行南昌东湖支行营业室全体员工又一次提升的开始。无论是6S的学习、应用，亦或是168条的查缺补漏都是我们职业生涯中的宝贵财富。

经过大家共同的努力，于2020年5月9日上午，省分行和南昌分行领导莅临东湖支行营业室颁发五星荣誉证书，同时对营业室的环境及服务设施提出宝贵的意见。中国建设银行南昌东湖支行营业室的全体员工在未来的工作中，也定会再接再厉，让五星网点的光芒继续闪亮。



五星网点展五“新”风采——五星风采之交通银行抚州分行营业部



交通银行抚州分行营业部在成立两年多的时间内成功创评2019年银行业文明规范服务五星级网点。抚州分行营业部从新标准、新网点、新形象、新体验、新观念等五方面展现自己作为五星服务网点的风采。

一、规范服务，常抓不懈，打造网点新标准

为确保对文明规范服务做到常抓不懈，分行营业部出台一系列考核办法，坚持按周调阅服务监控、发现问题即时整改，按月通报服务排名、按季进行服务分析，将规范服务深入每位员工；同时要求营业部所有员工着装统一、规范服务用语统一，全员做到“一声问候、一声询问、一声感谢、一声提醒、一份微笑”，不断提升员工优质服务意识，提升我行服务效率和客户体验感。

二、智能办公，实现零距离服务，科技赋能新网点

分行营业部大厅配备智能机具，客户无需排队，可直接办理相关业务；网点配置大额存取款机，客户可直接在机具上进行2万以上的存取款，无需在窗口进行办理；员工每人配备壹台手持终端，随时随地上门为客户办理业务，真真正正实现零距离服务。



三、便民服务，方便更多客户，塑造交行新形象

分行营业部为每位客户提供常办业务提示卡、网点高峰时间提示卡、周边银行信息提示卡，方便每位客户，提高客户办理业务效率和我行服务效率。优质的服务不仅是以上服务效率的提升，更有为广大客户提供了便民小药箱、饮水服务、老花镜、轮椅、儿童椅、针线盒、雨伞雨衣等便民用品，让客户感觉家一般的温暖。

四、因地制宜，完善服务设施，提升客户新体验

分行营业部以提供温馨服务为目标，打造优质服务形象工程。网点设置了爱心座椅、爱心服务窗口、军人优先窗口、无障碍通道、盲文版业务服务指南、“导盲犬可入”标识、盲文键盘等特殊客户群体服务设施，且每位员工能熟练运用基本手语，为客户高效办理业务；网点设立环卫工人休息站，免费为环卫工人提供饮水服务及手机充电等。

五、以客户为中心，打造一流服务，传导员工新观念

分行营业部全体员工时刻牢记“一个交行，一个客户”的经营理念，坚持“以客户为中心”的服务理念。上门为行动不便的老人提供服务，做一家有温度的银行；时常接待大额零钞客户，员工二话不说，清点几个小时，让客户感觉到我们真心实意的服务；在客户生日时送上一个蛋糕和一束鲜花，让客户感觉到朋友般的亲切；三八节、母亲节为到店客户准备一支鲜花和一份巧克力，是我们对家人的问候。

以史为鉴，可以知兴替。作为民族金融品牌，交通银行自成立之日起就肩负起复兴民族金融的重任，与国家共命运、与民族同荣辱。在百年的发展历程中，交行人已将服务文化渗入血脉，代代传承。交通银行抚州分行营业部以阳光向上的形象、责任立业的精神，专业、专致，持之以恒做好自己金融服务工作，为抚州经济腾飞做出自己应有的贡献！

品质文化 品质交行——五星风采之交通 银行萍乡分行营业部

交通银行萍乡分行营业部于2015年8月25日正式对外营业。自开业以来，交通银行萍乡分行营业部紧紧跟随分行党委的领导，做到以客户服务为中心，以客户满意为行为准则，全心全意地服务好每一位客户。



一、积极探索、不断创新，大力培育特色服务文化

分行营业部坚持“以党建为引领、企业文化为支撑、高质量发展为目标”的经营理念，秉承“拼搏进取、责任立业、创新超越”的交行精神，融汇萍乡本地文化特色，提炼出“红、橙、绿”三色企业文化。结合萍乡本地特色，如道德模范龚全珍、农民将军甘祖昌、“中国保尔”胡启初等人的伟大精神，制定了《十三五时期交通银行萍乡分行创建“五、千、百”特色企业文化工程方案》。

二、以人为本，重点突破，着力实现“两个提升”

分行营业部坚持以人为本，把提升硬环境与软环境相结合，着力提升员工幸福指数，努力把创建活动作为提升分行核心竞争力的重要手段，不断提升品牌形象，助力萍乡分行业务发展。

一是夯实基础、完善功能，努力提升网点硬件环境

为提供全新的厅堂服务体验，及时有效地识别客户和服务客户，进一步提升厅堂效率，分行营业部率先展开厅堂服务模式转型工作，打破传统柜台的限制，以智能机具为主、柜台为辅，为客户提供贴身一站式的服务。根据到店客户数量，交通银行萍乡分行营业部网点客户服务经理灵活切换“分工协作式”和“专属服务式”两种服务模式，通过贴身式“零距离”的服务，让客户切实地感受到真诚热情的态度，获得高效优质的服务体验。

二是强化教育、注重实践，努力提升网点员工的规范

按照网点人员岗位分工，针对性进行服务标准化、规范化和礼仪培训，使网点员工牢固掌握操作要领，高标准、高质量执行各岗位服务规范要求，加强各类服务制度及应急预案知识的学习及演练，有效提升网点服务效能。

三、持续优化、规范管理，不断提高服务质量

分行营业部连续在2016至2018年的全省二级支行综合考核排名前三，集体及个人先后荣获全国五一巾帼标兵岗、总行“走进交行、感受温馨”消保服务优秀网点、江西省金融机构金融消费者权益保护工作先进单位、萍乡分行先进集体等各类荣誉60余项。在2019年银行业文明规范服务星级网点评选活动中，分行营业部成功获评“中国银行业文明规范服务五星级营业网点”。

此次获评“五星级网点”，是起点也是挑战。

交通银行萍乡分行营业部将以此为契机，发挥好先进引领的作用，不断完善服务体系，丰富服务工作内涵，努力提升服务水平，以真诚之心服务好经济社会发展。

砥砺前行 不负韶华——五星风采之中国 邮政储蓄银行宜春市分行营业部

中国邮政储蓄银行宜春市分行营业部是1986年首批开办的邮政储蓄网点，现今已成为全功能网点，在岗员工12人，均为本科以上学历。中国邮政储蓄银行宜春市分行营业部先后被宜春市委市政府评为“文明服务示范窗口”、全国银行业“青年雷锋岗”、市政府文明办“青年文明号”，至今一直以“提升服务品牌形象、创新星级网点建设”为口号，以“履行社会责任、实现企业价值”为已任，始终坚持“秉承诚信理念，提升服务水平”的服务理念；以创建星级网点为目标、以服务能力提升为主线，深入开展各类银行业文明规范服务活动，积极推动服务流程化、制度化和规范化。通过服务为客户创造和提升价值，在社会上树立了良好的服务品牌形象，获得2019年“银行业文明规范服务五星级网点”称号。



中国邮政储蓄银行宜春市分行营业部自成立以来，始终坚持外塑形象，内抓管理，各方面工作均呈现良好的发展态势。随着2015年新办公场所搬迁开业，结合网点转型工作，中国邮政储蓄银行宜春市分行营业部以崭新的面貌呈现在客户面前，网点在连续实现建行以来无各类案件、事故以及无人违纪违法的前提下，各项指标快速发展，存款总量在地区占比中名列前茅，社会知名度和影响力有了较大提升。

在业务发展的同时，中国邮政储蓄银行宜春市分行营业部内部管理和风险防范能力进一步增强。通过积极推进网点转型，合理配置人员和流程管理，努力为客户提供一流的服务。营业大厅配置了大堂经理、理财经理和个人客户经理，能满足各类客户的所有金融需求；配备了排号系统、自助查询系统和自助服务设备，有效解决了客户等候时间长问题；网点积极推进手机银行，快捷支付等网络金融业务，全市排名靠前，使我行的对外金融服务更加全面、更加高效、更加符合当地的实际情况。

中国邮政储蓄银行宜春市分行营业部始终从关心人、凝聚人出发，全力为员工解决学习、工作、生活上的困难，努力营造和谐稳定、风清气正的发展氛围。正确的人生观、价值观对员工来说是行动的指南针。中国邮政储蓄银行宜春市分行营业部通过晨会、夕会及周例会等机会对员工进行培训教育，通过各类培训提升员工综合素质，为员工的发展提供广阔的平台。

“星级创建工作永远在路上，我们将以‘五星级营业网点’荣誉为起点，不忘初心，砥砺前行，为‘进步与您同步’的企业口号添彩”。

信守温度 为环卫工人贡献温暖——五星风采之中信银行南昌青山湖支行

打造特色瓷都服务——五星风采之招商银行景德镇分行营业部

“信守温度”，是中信银行零售银行的品牌新主张，“做一家有温度的银行”，中信银行将“有温度”这一新理念内嵌到零售银行各个产品线中，让客户在体验中信银行服务的过程中感受到心与心的连接。



中信银行南昌青山湖支行作为一家有温度的银行，结合周边客群实际情况，在厅堂布置和服务中积极为往来的居民和客户提供便捷，用耐心、真心服务来到支行的每一位客户，以实际行动为客户守护温度感，为客户带去便利及温暖。

2019年5月以来，前往中信银行南昌青山湖支行办理业务的客户会发现，银行网点外部多了“环卫工人休息驿站”的标志，厅堂增设了环卫工人休息专区，标识显眼，令人感觉格外温暖。

环卫工人休息驿站的出现是缘于天气炎热，在中信银行

南昌青山湖支行的网点外每天都会有一些环卫工人坐在大理石台阶上歇脚乘凉，中信银行南昌青山湖支行的员工在看到台阶上有人休息的时候总是热情地邀请他们到网点内休息，但环卫工人们为了不影客户业务办理和厅堂环境秩序，通常会婉言相拒。在了解到这类特殊群体的需求后，中信银行南昌青山湖支行立即制定方案，设计环卫工人休息专区，对客户休息的座椅的大小、样式等方面做了仔细的测量和设计，并采购了手套、纱创可贴、消毒酒精等供环卫工人使用，此举受到了许多民众的点赞。

这件小事只是中信银行以客为尊，服务至上，用心践行社会责任的一个缩影。未来，中信银行南昌青山湖支行将一如既往地用实际行动诠释用心服务，践行中信银行客户为尊、感恩奉献的誓言和担当。



5月8日，招商银行景德镇分行营业部喜获2019年“银行业文明规范服务五星级网点”称号，这是招商银行入驻景德镇以来，首次参加五星级网点评选并成功获得此项称号。智能化、便捷化的服务设备，专业高效的服务意识，有效率、有深度、有温度的服务质量，是赢得此项荣誉的关键所在。



自参加评选以来，招商银行景德镇分行营业部积极动员部署，对照评估标准规范，进一步完善服务机制，持续优化服务流程，积极构建专业化、特色化、人性化的服务体系，加大对服务大厅9大模块168项软硬件设施改造升级，特别是在注重服务细节提升，在营业大厅，温馨、温暖、温情的厅堂布置方面，让客户一进门即可感知到宾至如归的服务体验；在免费服务区，配置了便民伞、轮椅、无线充电、矿泉水、医药箱等设施，满足不同客户群体的需求；在舒适等待区，摆放了不同种类、不同年龄层的报纸刊物，让客户随时

享受阅读的快乐；在贵宾区，私密又尊贵的空间，无微不至的真诚服务，让客户拥有更多的存在感、幸福感和获得感。同时，招商银行景德镇分行营业部全体干部员工加班加点，强化日常服务检测，实现客户需求精准对接，通过月复盘、周检视、日模拟迎检等方式，努力做到不遗漏任何细节，最终顺利入围“五星级网点”。

下一步，招商银行景德镇分行营业部将以此次获评“五星级网点”为契机，不忘初心、牢记使命，发挥好先进引领作用，积极践行开放融合的理念，强化责任担当，以提升服务质效和服务水平为出发点，以提高客户满意度为落脚点，丰富服务工作内涵，持续推进文明规范服务工作力度，努力提升服务水平，始终以现代化、智能化、标准化的“五星级网点”的服务标准，助力当地经济社会发展。



做一家有温度的银行——五星风采之招商银行南昌福州路支行

不忘初心 心系扶贫——五星风采之招商银行南昌昌北支行

招商银行南昌福州路支行成立于1998年5月18日，是招商银行南昌分行的前身，是招商银行在江西打响的“第一枪”。成立以来，该行始终践行“做一家有温度”的银行，共有团队成员36人，是一支有朝气、有士气，有执行力、有服务力的高素质团队。



“麻雀虽小 五脏俱全”

招商银行南昌福州路支行营业面积虽然仅900平方米，且包括二楼食堂和办公区，面积不大，却功能完善。从2018年开始严格按照“五星级”标准重新设计装修、布局营业大厅，全力以赴提升服务品位、优化品牌形象、集聚服务能力，逐步向最高级别的营业网点服务水准靠拢。作为招商银行南昌分行的“发源地”，是招行文化底蕴最直接的体现，其服务能力也代表该行高水准。在人员配备上，通过开展业务技能比赛、服务礼仪培训等活动，配备各项语言的专业服务人员，用最真诚的微笑迎接每一位客户。

“全盘布局 运筹帷幄”

一是精心组织。外在工程改造后，招商银行南昌福州路

支行召开专题会布局全盘方案，讨论如何利用自身优势，迅速提升品牌服务形象。成立以行长负总责的星级网点创建工作领导小组，下设五个小组，分别为材料组、环境组、汇报组、专业组、服务组，各自都有明确分工，创建小组成员多次聚集召开创建工作讨论会，盘点该行近年来的发展历程，对照标准查漏补缺。二是专家会诊。先后组织三次评审验证，查找不足，对照星级网点评选标准及时列出“问题清单”，逐一解决。三是特训“补钙”。开展星级网点服务特训，内容包括打造服务亮点、创建网点文化、服务营销技能纠偏与固化、6S管理、柜员服务“8+8”练习、手语练习、服务过程模拟演练等将服务内化于心外化于形。

“软硬兼施 掷地有声”

一是提升软实力。招商银行南昌福州路支行组织阳光心态、团队建设、服务标兵大评比、“站好位、服好务”演讲比赛等提升员工状态；建立投诉处理责任人机制，把“全心全意为客户服务”的服务承诺真正落到实处。二是夯实硬实力。“打造成客户温馨的家”为主题进行大厅改造。医药箱、针线盒、雨伞、点钞机、手机充电站、婴儿车，让客户时刻感受有温度的服务；不同度数的老花镜给老龄客户准备着；为更好地与聋哑人客户交流，指定柜员学习手语，并进行每日演练。一项项掷地有声的制度，一件件便民服务设施的添置，为该行金融服务的生命注入了活力与动力，大家再也不用像以前那样畏畏缩缩地问自己“我们具备条件吗？”，而是可以自信满满的宣告：“我们准备好了！”。

服务无止境，未来，招商银行南昌福州路支行将继续勇往直前，做“一家有温度的银行”！

为充分体现党组织对贫困户的关怀，切实帮助他们解决生活困难，11月9日上午，招商银行南昌昌北支行党支部组织全体党员及部分干部员工一行20余人，前往新建区望城镇铜源村、青西村开展结对帮扶慰问活动，为贫困户送去米、油等生活物资，并自带食材与贫困户共进午餐。



铜源村、青西村23户贫困户是我行挂钩帮扶对象，招商银行南昌昌北支行针对贫困户的具体情况，精心组织、统筹安排，确保慰问工作落实到每一户。在慰问过程中为贫困户送上了米、油等生活物资，并帮助贫困户打扫家庭卫生；详细了解他们的身体状况、家庭生活以及医疗、教育、低保发放等情况；向他们宣传国家扶贫政策，鼓励他们坚定信心，把握精准扶贫的好政策，争取早日脱贫。午餐时间其乐融融，大家边吃边聊，像一家人一样。



通过帮扶慰问活动，进一步拉近了党员干部和困难群众的距离。自挂点帮扶以来，招商银行南昌昌北支行严格按照区委区政府脱贫攻坚领导小组要求，多次组织党员干部开展帮扶活动。不仅为困难群众送去了招商银行的爱心和温暖，更是彰显了招商银行关爱民生、扶贫济困、敢于担当社会责任的良好形象。



精心服务 做懂你的银行——五星风采之中国民生银行南昌象山北路支行

服务赣商 耕耘洪城——五星风采之中国民生银行南昌洪城支行

中国民生银行南昌象山北路支行是民生银行在南昌成立的第一个物理网点，是一家集零售和对公业务为一体的综合型营业网点，分布在老城区的中心区域，成立至今始终秉承“精心服务，做懂你的银行”理念，全力以赴提升服务品位、优化品牌形象、集聚服务能力，不断向最高级别的营业网点服务水平靠近。



力，该行打造了有声读书角、红色书籍阅览区、“只等闲”小站、贵宾服务区等客户休息区；为环保工作及贫困的人员贡献一份爱心，设置了绿色环保电池和旧衣回收区域。

全心全意，提升服务客户的能力

为不断完善服务奠定基础，中国民生银行南昌象山北路支行定期开展全体员工服务特训，培训内容包括服务营销技能纠偏与固化、6S 定位管理、手语练习、服务过程模拟演练等等，力争将每一个微笑、每一个动作、每一个细节都外化于行、内化于心。同时，定期开展客户满意度调查、金融知识普及等活动，建立有效的投诉处理机制，把“全心全意为客户服务”的承诺真正落到实处。

优质服务，长征精神永远在路上

作为中国银行业文明规范服务五星级网点，中国民生银行南昌象山北路支行结合周边客户老年人居多且崇尚长征精神的情怀特征，坚持发扬红军长征过程中艰苦奋斗、为人民服务、团结互助的精神，充分把握服务的本质，制定符合市场和客户需求的服务策略，开展形式多样、特色鲜明的优质主题服务活动。

未来的长征路，中国民生银行南昌象山北路支行仍将一如既往地坚持“精心服务，做懂你的银行”服务宗旨，不忘初心、牢记使命，弘扬伟大长征精神，走好新时代的长征路，积极向千佳、百佳网点学习，走出网点，走进社区，入驻商圈，把更多的温暖送到客户身边，不断提升民生银行的服务质量，担当社会责任，铸就最佳银行服务窗口品牌。

爱心先行，满足特殊客户的需求

为方便残疾人进入网点，中国民生银行南昌象山北路支行网点大门口设置了残疾人专用停车位、无障碍通道和求助电话，网点内也配备了婴儿车、轮椅等便民设施；为便于年纪大的客户办理业务，时刻准备着三种度数的老花镜、血压计、洗手间扶手、老年人心愿关爱箱等设施；为更好地与视力或听力障碍人员进行沟通，全员熟练掌握手语，还准备了助盲卡、助听器、爱心交流板等设备；为缓解等候客户的压

中国民生银行南昌洪城支行是民生银行南昌分行第一家同城支行，于2010年7月15日正式开业，现有员工23人，平均年龄28岁，是一支充满活力、敢于拼搏、具有创新精神的年轻服务团队。

一、改善硬件，提升客户满意度

在硬件方面，该行力求客户便利，功能完善，为客户提供最便捷的服务。中国民生银行南昌洪城支行厅堂分为八大功能区，为自助银行区、电子银行体验区、客户引导区、客户等候区、现金服务区、公众教育区、贵宾服务区、理财专区，让客户体验一体化的服务流程。在服务上面，事无巨细，包括填单台的别样打造，让客户使用更方便；电子银行体验区的防窥膜和隔板处理，让客户使用更放心；贵宾服务区的文化气息布置，让客户眼前一亮。

中国民生银行南昌洪城支行不仅致力于提供优质便捷服务，还注重客户的增值服务体验感，在网点内设置了便民服务区、特色文化区、爱心关怀区。便民服务区集婴儿车、轮椅、拐杖、老花镜、助听器、血压计等为



一体，方便客户使用；特色文化区结合支行地理位置、业务特色而形成的区域——“江右商帮的起源”，客户在等待业务办理过程中，可以通过文化墙及电子书充分了解历史文化，也可以缓解客户等待的情绪；爱心关怀区是支行在大厅一角，专门设置了环卫工人及社会工作者的休息站，为他们免费提供茶水、充电、毛毯、雨具等服务。

二、提炼文化，传导服务理念

中国民生银行南昌洪城支行地处南昌最大的批发市场——洪城大市场，它是整个江西的商贸交易平台和商品集散市场，可以说洪城大市场是赣商文化的缩影。中国民生银行南昌洪城支行是一家小微支行，他们希望通过学习赣商文化的精髓，学习赣商拼搏团结的文化理念，融合到为广大群众的服务过程中，切实提升服务水平。

三、再续能量，提升服务品质

不经一番寒彻骨，哪得梅花扑鼻香。创新服务的过程虽艰辛，但却真正提升了服务品质水平，作为银行业文明规范服务五星级网点，中国民生银行南昌洪城支行将以此为起点，以更加饱满的精神做好客户服务工作，为支行服务水平更上一个新台阶而努力，全力为广大客户群体提供更加优质的金融服务。

暖心服务 真诚相伴——五星风采之中国民生银行赣州南康支行

中国民生银行赣州南康支行伴随着赣州经济快速发展，通过5年来的努力，规模不断扩大，打造了一支平均年龄29岁充满朝气、敢于拼搏、具有创新精神的年轻团队。服务客户的路上乘着开拓创新、砥砺前行的原则，始终坚持以客户为中心，“暖心服务，真诚相伴”的服务理念，不断提高网点专业能力，力争为广大客户提供贴心、暖心的金融服务。



以客户为中心，着力提升群众满意度

为客户带来宾至如归的服务体验，中国民生银行赣州南康支行在网点布局上充分考虑人性化设计，布置合理的功能分区。如整洁温馨的客户等候区，方便快捷的咨询引导区、自助服务区、电子体验区，安全放心的现金服务区、非现金服务区、理财服务区，充满爱心的特殊服务设施如爱心专柜、便民服务柜、无障碍通道等，普及金融知识的公众教育区，高贵舒服的贵宾等候区、贵宾理财室、贵宾业务专柜……

除此之外，中国民生银行赣州南康支行着重从细节入手，关注网点的每一个角落，打造干净整洁无死角的厅堂环境，为客户

带来舒适的体验。同时张贴了“允许导盲犬进入”标识，并配置了导盲犬口罩，为视力障碍客户提供便利。以客户为中心，着力提升客户满意度，中国民生银行赣州南康支行时刻在行动。

服务广大客户，积极践行社会责任

长期以来，中国民生银行赣州南康支行坚持以金融知识普及为己任，为公众免遭各类不法侵害贡献力量。公众教育方面，网点内公众教育区配备了丰富的金融知识普及读物，供等候的客户了解多方面金融知识；开展丰富多彩的金融知识宣传活动，如进校园金融服务宣传、反洗钱宣传月、小微企业金融服务宣传月、征信宣传月、金融知识进万家等活动，为当地的社会公众带来各类金融知识宣传，得到了广大客户的一致好评。消费者权益保护方面，该行积极贯彻落实监管机构关于商业银行“七不准、四公开”原则，网点内放置了各类服务项目收费标准纸质手册，并通过电子滚动屏、自助终端设备等方式对服务的内容、方式、功能、效果进行公示。公益服务方面，该行积极投身于公益，热心于慈善事业，积极践行社会责任，如组织为赣州于都籍救火烈士捐款，前往赣州赣县乡村小学为当地学生捐赠书物……在当地引起了良好的社会反响。

中国民生银行赣州南康支行从未停止追求为广大群众提供优质服务、履行社会责任脚步，该行也将继续秉承“暖心服务、真诚相伴”的服务理念，不断提升服务水平，提升客户满意度。

不忘阳光初心 牢记服务使命——五星风采之中国光大银行南昌青山湖支行

用心服务，用情服务，是中国光大银行南昌青山湖支行的服务理念。用心是用一颗真挚的光大人的心认真对待每一位客户，用情是始终怀着为客户着想的情感温暖每一位光大客户。

中国光大银行南昌青山湖支行大堂经理李淑云，银行从业三年多，一直用实际行动秉承着这一服务理念，内心始终充满阳光，时刻牢记着服务这一使命，她坚信，只要服务好了，其他自然也就水到渠成了。在大厅里，每天都能见到她的身影，有条不紊中带着轻声细语，用微笑来化解客户的抱怨以及不满，用专业的言语解答客户的疑难。她总是急客户之所急，想客户之所想，多次受到客户口头以及书面表扬，是客户口中的热心光大人。

一、为更贴心的服务，搬出新房

新家装修好，一家人开心的住进新房，但她为能更好的服务支行同小区客户，毅然决然选择搬出新家，在支行楼上租房，尽管她的小孩还需要妈妈照顾。

二、生病休假期间，依然坚持服务客户

从身体不适直至坚持不了被迫去休假，她都始终没有放松对自己高标准服务的要求。客户如有问题咨询时，第一时间帮助客户解决。客户周阿姨手机银行碰到问题，要紧急转账，但周阿姨要带小孩，无法去到支行网点办理业务，于是她让其爱人驱车前往客户家中上门服务，解决了燃眉之急，当周阿姨得知其还在休病假时，心中万分感激，成为了我行忠实客户。她用行动感动客户，为客户提供超出预期的服务。



三、为创造更好的服务加班加点

去年五星网点创建，支行给她分配了重要任务，让她担任支行五星网点创建工作牵头人之一。为了支行的服务等级能够更上一层楼，在无数的表格及文件面前，她没有一句怨言，在筹备期间，总是最后一个离开支行。面对家人的质问，她顶住压力，甚至放弃了应该有的哺乳假期福利，坚持上班。在全体同事包括她的努力下，支行终获得五星网点荣誉称号。

四、急客户之所急

她是个热心肠，总是站在客户的角度想问题。客户万阿姨，大笔资金购买行外理财公司信托类产品，本金被对方公司老板卷走。当万阿姨心急如焚的跑来网点寻求帮助时，她帮助客户报警，后期更是积极询问事件进展，对于万阿姨每天来网点的抱怨和哭诉不但没有反感，反而一次又一次不停的给予安慰。她的举动获得万阿姨及其家人的一致认可。

银行业是服务行业之一，客户是我们的衣食父母，作为一名大堂经理，中国光大银行南昌青山湖支行李淑云始终践行着客户至上的理念，心中谨记中国光大银行南昌青山湖支行“用心服务，用情服务”的理念。不忘阳光初心，牢记服务使命，未来的路还很长，相信她会做的更好。

五星之路 时间看得见——五星风采之中国光大银行南昌县支行

阳光，天然属性是给予温暖、富有生机，用来形容我们的服务文化，最合适不过。中国光大银行南昌县支行作为中国光大银行南昌分行唯一的县域支行，自2015年6月成立以来，以星级网点规范为准绳，秉承“阳光服务，天天进步”的服务宗旨，扎根于此，反哺于斯，努力成长为一家“有情怀、有质量、有特色、有创新、有底线、有口碑、有活力、有责任”的八有银行。



提升服务体验，用行动诠释光大力量

中国光大银行南昌县支行在实践中不断改善大堂环境，规范服务内容，记录顾客个性化需求并不断进行改进。中国光大银行南昌县支行为做好网点文明规范服务文化，在日常的工作中，团队严格按照总分行服务标准来规范自身工作，日查周查月分析，及时改进，总能以最佳的精神面貌迎接每一位客户，给予阳光般温暖。



雕刻服务细节，用关爱诠释光大力量

中国光大银行南昌县支行基于人性化需求，打造细节服务，体现服务温度，赢得客户认可。为了让客户来到网点，留得住，坐得住，感受“温暖的银行服务”。大家头脑风暴、创意碰撞，诞生了许多服务“小心思”“小创意”。比如开展“行长荐书”活动，每月推荐一本金融教育书，做好大众金融理财知识普及工作；中国光大银行南昌县支行还专门制做了一本《最美江南，最爱昌南》的册子，帮助客户了解南昌县的发展与底蕴；开辟儿童教育区结合娱乐区，备受喜爱的阅读、手工区，网点创新开展的小小银行家艺术作品展，客户们纷纷主动参与。大厅中最引人注意的爱心冰箱，冰箱上的海报，用几句话一

个故事讲述了爱心冰柜的来历，这也是我们的志愿者服务的一个侧影，也是中国光大银行南昌县支行在践行社会责任，释放志愿服务精神的缩影。

扩大服务外延，用责任诠释光大力量

社会责任不仅是一种理念，更需要实在的行动。中国光大银行南昌县支行在助力昌南经济发展的同时，积极践行企业文化，反哺回馈社会。形成“带上员工做公益、带着客户做公益、联合机构做公益、融合业务做公益”的格局，中国光大银行南昌县支行一直关注普通的基层劳动者。联合县团委开展“冬送姜茶、夏送清凉——关爱户外工作者”，设立“爱心冰箱”“关爱基层工作人员，假期组织大学生送怀抱”等活动。联合社区党支部，开展春节走访困难家庭、困难老党员、留守老人等。支行张行长带头亲自投身防汛守堤工作，确保一方安宁。

中国光大银行南昌县支行在创建“五星网点”的过程中，不仅仅收获了荣誉，更重要的是借此机会，发现自身不足，不断提升金融服务水平，对外展示一流的光大银行形象。



智能化服务打造有温度的星级网点——五星风采之上海浦东发展银行南昌天宝支行

上海浦东发展银行南昌天宝支成功获评2019年“银行业文明规范服务五星级网点”称号。借此东风，上海浦东发展银行南昌天宝支行不断提升服务管理、推动服务创新，开展公众教育、践行社会责任，注重提高客户的体验度与满意度，将服务品质融入到日常工作中，综合服务水平得到较大提高，获得客户的普遍认可。



客户排队等候时间过长是降低银行服务体验的一个重要原因。在浦发银行全国首家“3.0+”智能化样板网点的上海浦东发展银行南昌天宝支行，客户进入营业大厅后，看到的不再是高高的柜台、厚厚的防弹玻璃，而是一排先进的自助机具和无人操作的设备。上海浦东发展银行南昌天宝支行目前共配备了4台VTM自助设备，1台对公自助设备，2台存取款一体机，2台免拨直通客户电话，3台网银体验机，3台智能化显示屏。80%的柜面业务可移至VTM自助设备上办理，客户可以全方位享受一对一的服务。

在智能化时代我们解决了速度，更致力于打造有温度的服务。上海浦东发展银行南昌天宝支行有一位特殊的客户，当时经历电信诈骗的时候在支行员工的帮助下挽回了损失，之后每天都来网点坐一坐，不管办业务与否，风雨无阻，也不断地向来网点的大爷大妈们宣传防诈骗知识。她已经成为了上海浦东发展银行南昌天宝支行一道亮丽的风景线，她就是阿香姐，一位普普通通的客户。她把这里当作她的另外一个家，而这里也已经将她视为上海浦东发展银行南昌天宝支行的一员。

2019年夏天，上海浦东发展银行南昌天宝支行发起了“关爱，从一杯水开始”的公益活动，向环卫工人、交警、快递员等户外工作人员提供饮用水，并为他们设置了专门的休息区。如有环卫工人等户外工作人员来饮水或者短暂休息，大堂经理都会热情主动地引导他们到饮水机旁和休息区，让他们感受到浦发银行酷暑中的清凉和浓浓的人情味。

2019年秋天，上海浦东发展银行南昌天宝支行走进南昌理工大学，支行行长为数千名在校大学生开展金融知识讲座，受到一致好评。上海浦东发展银行南昌天宝支行还持续开展金融服务进企业、进学校、进商圈等活动，普及金融知识，努力为客户提供更优质的服务。

2019年冬天，上海浦东发展银行南昌天宝支行已经是第三个年头联手董家窑街道办走访慰问困难家庭，送去了温暖与爱心。

上海浦东发展银行南昌天宝支行深知，业务的发展不仅仅是支行网点的改变，更需要社会和客户的大力支持，需要全体银行人付出更接地气更有温度的服务。



以服务促发展 以创新促转型——五星风采之上海浦东发展银行南昌江帆支行

上海浦东发展银行南昌江帆支行一直以做“您身边的银行”为服务宗旨，始终注重树形象、创品牌，建设优质文明服务标杆、塑造文明金融服务之窗。全面升级服务体系，从硬件设施、厅堂环境到服务体系，上海浦东发展银行南昌江帆支行带您走进一个“不像银行的银行”，感受家一般的温馨服务。



便民主导，营造宾至如归温馨环境

银行便民服务意义重大，是促进经济金融和社区协调发展的必然选择。员工定期走进社区送温暖，客户随时走进网点办业务，双向互动，其乐融融。同时站在便民、惠民、为民服务角度，上海浦东发展银行南昌江帆支行在厅堂配备了各种便民服务设施，设置了醒目的标识，便于查找使用。设置了便民箱，配有血压仪、针线包、充电器、雨伞、常用药品等日用品，以便客户不时之需，将服务之大义、大爱、大任悄然融于日常服务细微之中。为农民工、环卫工人、线路维修工等群体提供公益休息站，享用免费的矿泉水和茶点，让他们感受到炎炎夏日里这座城市的“凉风习习”。

大爱引领，践行企业社会责任

上海浦东发展银行南昌江帆支行积极贯彻落实第五次全国金融工作会议精神及党中央、国务院决策部署，把服务实体经济作为一切经营工作的出发点和落脚点，切实肩负起发展普惠金融、服务小微实体经济的社会责任，打破传统模式，不断创新产品。一方面利用第三方纳税服务平台开展“银税贷”小微信用贷业务，破解小微企业融资难问题；另一方面围绕核心企业“1+N”提供供应链金融服务，利用移动通信服务商交易平台为线上中小企业和个体工商户提供“和利贷”小额信用贷款，助力5G通讯的推广。

“雄关漫道真如铁，而今迈步从头越”。十年的风雨历程，让我们深知服务永远无止境，追求永远不停歇，只有在经营中注入活力、在服务中促进发展、在创新中寻求转型，一切以客户为中心，让“新思维，心服务”内化于心，外化于行，才能在机遇与挑战中行稳致远，实现高质量发展。

科技支撑，打造一流数字生态银行

在金融科技浪潮的引领下，上海浦东发展银行南昌江帆支行积极打造SPDB+3.0版“小而美”智能化网点，通过引进智能机具和优化功能布局，真正实现了网点一体化、智能化、轻型化。半包围的敞开放式柜台让沟通更加轻松自如，封闭的24小时自助银行服务区也让存款更加安全，还配备了便民服务区、公众教育区、等候休息区等让客户体验大大提升。同时不断优化人员结构，全员学习手语，为特殊客户群体上门延伸服务创造时间空间。

美丽厅堂 用心服务——五星风采之兴业银行赣州分行营业部

兴业银行赣州分行营业部成立于2011年7月28日，成为第3家入驻赣州的全国性股份制商业银行，也是兴业银行南昌分行在江西省内设立的首家二级分行。



兴业银行赣州分行营业部网点营业面积达1000多平米，功能分区合理，服务设施齐全。除基础服务设施外，网点从细微处着手，增设了便民服务箱、雨伞架、饮水机、碎纸机、轮椅、婴儿车等近二十种便民服务设备，致力于为客户提供人性化的温馨服务；设置了温度驿站，为环卫工人、城管等户外工作人员提供休憩之所。在客户等候时，网点工作人员热情地奉上温开水或菊花茶，及时引导客户业务指导，让客户有宾至如归的感觉；柜员在业务办理过程中，始终保持十三字文明用语和规范动作及微笑服务，从客户角度出发，急客户所急，让客户感受我行的温馨服务。

赣州分行营业部拥有一支充满活力的高素质队伍，而营业网点是他们温馨的家。这里为员工建立了健身活动室、员工休息室；始终关爱员工生活，每月举办员工生日会，每年组织家访，深入了解员工八小时工作以外的情况，更让员工家属更加了解兴业发展和家人的工作情况；同时常常组织爬山比赛、拓展活动和户外采摘等趣味活动，有力提高了员工的凝聚力和向心力。

赣州分行营业部开业八年以来，始终坚持“真诚服务，相伴成长”的经营理念，致力于为客户提供全面、优质、高效的金融服务，网点员工始终坚持“七步曲”服务，每月坚

持评选服务明星，持续提升网点服务质量；全面推进本行活力人生、寰宇人生、百富人生和安愉人生四大品牌产品服务，专注为客户财富增值，提供全方位财富管理服务，同时，更关心客户的健康需求、养老需求、境外旅游、出国留学、医疗、投资、置业等不同领域服务需求。

作为赤道银行，赣州分行营业部始终秉承绿色环保的理念，连续八年加入“地球一小时”熄灯活动；为响应国家号召倡导“健康生活从垃圾分类开始”，解决大众对垃圾分类的困惑，网点设立了垃圾分类知识宣传区域，让客户在办理业务的同时学会如何垃圾分类，并设置了废电池回收箱，提升对于有害垃圾不要随意抛弃的意识。

同时，赣州分行营业部积极践行公益服务，对口帮扶贫困人员，逢年过节走访慰问贫困户，通过慈善一日捐等方式捐赠善款及衣物、书籍等；通过制作宣传栏、发放宣传册、张贴宣传单及走村入户等方式，积极开展金融知识宣传，丰富贫困村民的精神文化生活。

服务只有起点，没有终点！美丽厅堂，用心服务，赣州分行营业部一直在路上。



践行“专业、高效、温暖”服务理念 争创“三个一流” 营业部——五星风采之广发银行南昌分行营业部

广发银行成立于1988年，是国内首批组建并具有央企背景的全国性股份制商业银行，南昌分行自2016年11月26日正式成立以来，全面落实江西省人民政府与广发银行签署的战略合作协议，紧密围绕省委省政府的发展战略，以建设成为管理一流、人才一流、业绩一流、社会敬重、员工自豪的一流分行为目标，发挥广发银行的比较优势，积极对接支持省市重大项目建设，务实推进绿色金融、普惠金融，服务实体经济，助力富裕、美丽、幸福现代化江西建设。

广发银行南昌分行营业部成立于2016年8月31日，总面积约800平方米，营业大厅由七大功能区域组成，在完成网点智能化升级后，结合业务场景和客户动线，创新推出厅堂经理“一站式”陪同服务，时刻“以客户为中心”，提供“专业、高效、温暖”的服务。

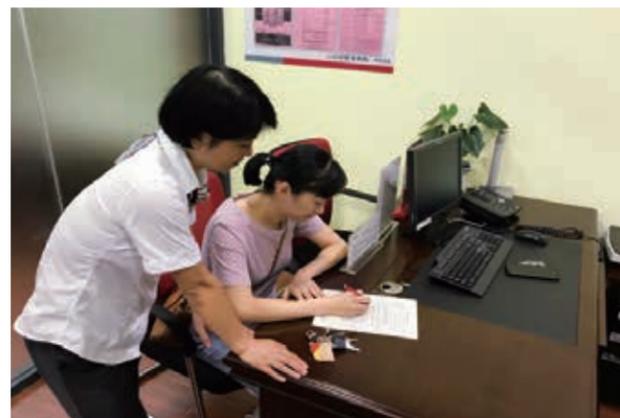




服务无小事 用心赢客户——五星风采之 北京银行南昌县支行



随着生活节奏的不断加快，现今银行业竞争日趋激烈的大环境下，服务更是体现了银行的软实力与竞争力。北京银行南昌县支行作为一家五星级营业网点，一直秉承着“真诚所以信赖”的服务理念，将优质高效服务作为银行业务的第一要务来抓。



2020年的四月的一天，一位身型较胖的妇女在一位男青年的陪同下进入的北京银行南昌县支行网点。

“我们要查询这张银行卡的交易。”

“好的，请问要查询多久的？”

“从开卡以来的。”

“请收好您的流水，请慢走。”

这种普通的业务每天都在上演着……

“天啊，这是要我的命啊，我怎么活啊！”刚刚查询账户的女士突然就大哭了起来。通过了解客户2016年在其女儿陪同在北京银行南昌县支行开户，并且不设防的将密码及卡片相关信息都告诉了女儿，方便女儿帮她管理资金。但近两年女儿

因自身家庭变故将其母亲资金陆续从账户转走，客户卡上只剩100余元。了解情况后，北京银行南昌县支行立刻指定专人联系其女儿，并建议其女儿邀请到网点进行当面解释，但客户情绪非常激动，表示其钱存在北京银行，北京银行就必须保障其资金安全，并持续在厅堂哭闹，严重影响其他客户办业务的客户。北京银行南昌县支行立刻启动应急预案，并了解到陪同男子为其儿子，该妇女还有高血压等疾病，安排大堂先安抚客户，将客户引导至贵宾区休息。同时按照北京银行南昌县支行原定应急预案进行了上报，并拨打110进行报案，最后在北京银行南昌县支行及警察的共同安抚下，客户情绪逐渐稳定，表示回家与女儿沟通解决，并对北京银行南昌县支行的员工表示感谢。

正是由于北京银行南昌县支行设立了较为完善的突发事件处理预案，能在第一时间安抚客户，较为稳妥地处理此次突发事件，很好的维护了北京银行的形象，也得到了旁观客户的一致认可。

“服务是银行的生命线”，这是对银行客户服务工作的最好诠释，良好的业务素质是优质服务的保障。时刻保持微笑，能拉近人与人之间的距离。想客户所想，急客户所急，多多换位思考，消除沟通障碍。疫情防护期间，我们每天出门都戴着口罩，但口罩隔不断北京银行南昌县支行员工服务客户的心，多理解，多沟通，银行服务需要我们不仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。



一、完善制度体系，规范服务流程

结合总、分行客户服务管理及员工绩效考核体系，营业部成立标准化服务管理工作小组，制定营业部特色服务细则，并在管理过程中监督落实情况，强化服务过程及执行力监督。以总行“7+7”标准化服务规范为准则，采取首问责任制，有问必答、有疑必释、礼貌热情、办事高效，微笑、用心服务每一位进入网点办理业务的客户。通过建立网点服务考核机制，将服务工作与员工绩效考核挂钩，每月评选一名优秀服务明星，设立网点服务明星墙、客户服务评价意见本，柜台设置服务满意度评价器，不断强化员工服务能力、服务水平监督，推动客户满意度提升。

二、推进网点转型，提高服务效率

营业部以机具智能化、人员一体化、服务营销一体化、绩效一体化、流程一站式的“五位一体化”服务模式力求客户和银行网点达到双向共赢。智能网点以客户为中心，通过引入智能化硬件与软件，将智能理念与产品创新、服务创新、流程创新相结合，从而实现交易处理自助化与离柜化，业务流程一站式与精简化，服务体验人性化、场景化、嵌入化，给客户带来“自助+智能”的全新感受。

三、以客户为中心 丰富服务内涵

营业部始终把客户需求作为服务工作的出发点，为客户提供全方位、多角度的金融服务。网点便民设施齐全，设立了残障通道，设置了儿

童游乐区，处处体现出对客户的人性化关怀。有一次客户办理完业务离开时外面下起了雨，厅堂经理主动递上雨伞，客户表示其是外地人，这把雨伞借了就无法归还，厅堂经理表示无需归还，客户不要淋雨感冒就好。这位外地的客户在留言簿上写道：“工作人员的热情周到使我对广发银行的服务印象深刻，也对南昌这座城市有了好感”。

优质的服务只有起点没有终点，营业部始终秉承着“以客户为中心”服务理念，围绕客户满意度不断提高业务素质和技能，争创“三个一流”营业部，为银行业发展贡献广发银行的力量。

真诚 所以信赖——五星风采之北京银行 南昌新建支行

在北京银行南昌新建支行，有这样一位大堂经理，她名字叫刘剑琳。刘剑琳同志立足本职工作，当柜台前的客户较多需要排队等候时，她会对正在等候的第二位客户说：“对不起，请您在一米线外等候，好吗？谢谢您的合作。”对于那些在大厅里坐着等候的客户，她会给他们倒杯水或者递份报纸，然后对他说：“您好，让您久等了，真是不好意思，先喝杯水吧。”等客户办完业务后，她会真诚的道一声：“谢谢光临，请慢走。”那亲切温暖的问候，优雅大方的服务礼仪，阳光一样灿烂的笑容让人感到舒心，惬意。



“客户是我们的衣食父母”，服务的目的就是让客户满意。刘剑琳非常重视和尊重来北京银行南昌新建支行办业务的每一位客户，她能够很细心的记住并且准确的称呼出常来办理业务客户的名字，这等于给予了客户一个巧妙而又有效的赞美。

大堂经理工作的主要内容就是与客户进行交谈，当遇见很挑剔的，易怒的客户，刘剑琳总是耐心的讲解，从容的解决问题。

有一次，有一位打扮时髦的年轻女孩到我们柜台存500元人民币，但柜员发现其中有一张币值100元的人民币是假币，就当面收缴，并且在人民币上加盖了“假币”的戳记。这时女孩怒气冲天，硬是要柜员将假币拿出柜台给她看，但根据规定收缴后的假币是不能再交予持有人的，因此她更加恼火了，在营业大厅大声的斥骂：“你们什么银行啊？你们凭什么说是假币？”

面对这样一个尴尬的局面，刘剑琳主动迎上前，面带笑容的说“这位小姐您好，非常高兴您来北京银行南昌新建支行存钱，对于这张假币，如果您有什么异议，可以凭《假币收缴凭证》到中国人民银行去进行鉴定，如果有需要，我可以陪同您一起去，请您了解一下我们的难处，好吗？谢谢您！”为了不影响营业厅里其他办业务的客户，刘剑琳把这位小姐引领到了大厅的另一旁坐下，并且给她倒了杯水，然后夸她的衣服很好看，人很有气质，这时女孩的态度有些软化了。然后又询问她的爱好，了解到这位小姐是个音乐发烧友，这恰恰也是刘剑琳的最大爱好，就这样两人越聊越高兴。过了一会儿，那位小姐愁云密布的脸上露出了笑意。

这只是北京银行南昌新建支行一位普通而又不平凡的员工，我们有许多普通而又不平凡的故事，故事都在诉说着服务没有止境，创新没有终点，追梦的路上我们将永不止步。

传承红色金融 做赣州最美银行——五星 风采之江西银行赣州分行营业部

江西银行赣州分行营业部坐落于千年古城、革命发源地赣州，在这片红色基因的土地，服务思源的理念在这里绽放。在全行的共同努力及各相关单位的关心支持下，江西银行赣州分行营业部获得2019年“银行业文明规范服务五星级网点”称号。



一、上下齐心，夯实硬实力，提升软实力

江西银行赣州分行营业部自成立以来，始终把打造红色金融服务窗口、争创优质文明服务单位作为头等大事来抓，秉持“服务思源，客户为本”的服务宗旨，尽心尽力做好每一次服务，在星级网点创建中做到：一是服务“人性化、规范化”。大厅各类温馨提示标志明确，配备便民箱、饮水机、老花镜等便民设施，干净整齐。二是服务“效率化、系统化”。客户从进门到走出营业厅，均有专业的大堂经理引导咨询服务和管理，根据实际情况有效引导与分流，充分利用线上线下渠道为客户提供方便快捷的智能化服务。三是服务“个性化、差异化”。科学分类服务区，为出行不便客户、残障人士等客户提供特殊

服务；设立“VIP客户”专享活动区，各种红色金融宣传片和红色金融读物，让客户了解红色金融文化。

二、强化队伍建设，打造一流团队

江西银行赣州分行营业部有一支朝气、能吃苦、爱岗敬业的高素质团队，共有员工30人，平均年龄28岁。在创建过程中，通过晨会点评、现场指导、录像抽查、服务经验分享等方式，加强服务质量；开展业务技能培训，从而达到效率与质量的共同提升。江西银行赣州分行营业部不仅关注员工业务素质的培养，同时也关注员工身心健康及自身发展。先后组织员工参加文艺汇演、业务知识竞赛、党建征文比赛等，关心员工业余生活和综合素质提升。

三、传红色金融，汲前行力量

2019年6月，江西银行赣州分行营业部组织员工赴瑞金开展党建活动，重走革命路线，以老一辈红色金融人为榜样，砥砺前行，传承好红色金融文化。同时，坚持党员模范带头，组织探望孤寡老人、关爱弱势群体，承担贫困村挂点帮扶，履行社会责任。网点设立“先锋党员模范岗”，传承红色金融，向社会传递正能量。

四、致知且力行，既往则开来

“碧血丹青铸青史，赣鄱儿女创未来，”江西银行赣州分行营业部全体人员以创建星级网点为契机，秉持“传承红色金融，争创星级服务”为理念，始终坚持党建引领服务，“不忘初心，牢记使命”，满怀信心，扎实工作，不断进取，传承红色金融，为打造赣州最美银行而不懈努力！

以星级网点创建为契机 用心服务提质增效 ——五星风采之江西银行鹰潭分行营业部

江西银行鹰潭分行营业部始终坚持“以客户为中心”的服务理念，以创建星级网点为契机，分类实施服务提升项目，专项治理服务重点难题，全面提升网点服务质量，成效显著。



创建以来，江西银行鹰潭分行营业部坚持“以客户为中心”，本行文明规范服务内训师对网点全体员工进行文明规范服务标准化培训，在服务技能、业务知识、手势标语等方面对大堂经理、柜员进行统一规范，并建立了员工培训、考核长效机制，全面提高了员工文明规范服务水平，确保达到五星级网点服务要求。在网点区域布局进一步完善，加强对各网点动态管理，强化员工服务理念，使得文明规范服务内化于心，外化于行。设立“VIP 休闲书吧”专享活动区，伴之经济管理、人文社科、休闲旅游等各类书籍，以及龙虎山宣传画册、旅游图，将鹰潭本土龙虎山道教文化要素与我行企业文化相结合，打造“金融服务+文化消费”的特色体验。服务质量得到进一步提升，形成了“个性化、差异化”的服务文化。

江西银行鹰潭分行营业部将公众教育及消保工作纳入年度重

点工作，以防范金融消费风险为己任，认真履行消费者权益保护主体责任。严格执行首问负责制，有效提升了网点投诉处理能力，结合个人征信、反洗钱、反诈骗、非法集资等各项主题宣传，将金融知识普及和履行社会责任、加强品牌建设相结合，积极开展“服务进社区”、“服务进乡村”、“服务进企业”等系列活动，将金融服务的触角延伸至鹰潭的每个角落。加强对青少年、务工人员、中老年人、农村居民等群体的宣教，网点大厅不定时地视情况开展厅堂微沙龙、现场小讲堂等形式的公益宣传，丰富了民众金融知识的同时，提升了群众的金融风险防范意识。

江西银行鹰潭分行营业部在实现自我发展的同时，坚持做“回报社会的感恩者”。关注地方发展，着力破解小微企业融资难问题，向符合信贷条件的中小企业投放财园信贷通，向因生活困难而无力缴纳基本养老保险费个体参保人员发放助保贷款。关注公益事业，在网点设立“失联儿童守护点”，“环卫工人歇脚点”，用真诚点燃我们的关爱，用星星之火感染身边的每一个人，向社会传递正能量，进一步提升网点的服务能力，做江西省老百姓身边所信赖的银行。



发送对象：会员单位

印刷单位：中共江西省委党校印刷厂

印刷日期：2020年3月

印数：1200本