

服务风采

客户理念：客户至上 专业服务 致诚致远



葫芦岛银行
BANK OF HULUDAO

目录

CONTENTS

葫芦岛银行适老化服务升级获赞誉 **01**

服务到家 暖心相伴 **04**
— 银海支行为老人提供上门服务

情系大众 服务适老 **05**
— 兴城支行提供延伸服务

优质服务放心里 不靠扬鞭自奋蹄 **06**
— 城区支行营业部团队服务故事

眼观六路耳听八方 厅堂控场表率担当 **08**
— 城区支行营业部大堂经理王迪服务故事

葫芦岛银行 ■ 适老化服务升级获赞誉



为践行“金融为民”理念，使金融发展成果惠及更多老年群体，葫芦岛银行积极响应中国人民银行辽宁省分行金融服务适老化标准化建设工作，近日完成了适老化服务升级第一阶段改造任务。

6月下旬按照人行工作要求，葫芦岛市全辖银行业机构开展适老化标准化建设交叉检查工作，葫芦岛银行适老化服务升级系列举措落实到位、厅堂环境整洁温馨，获得了多家同业机构及广大金融消费者的高度赞誉。

为做好适老化升级工作，全行上下付出了近2个月的努力，用实际行动诠释了耕耘必有回响，努力终得硕果。

一、高度重视、迅速部署，各司其职开展工作

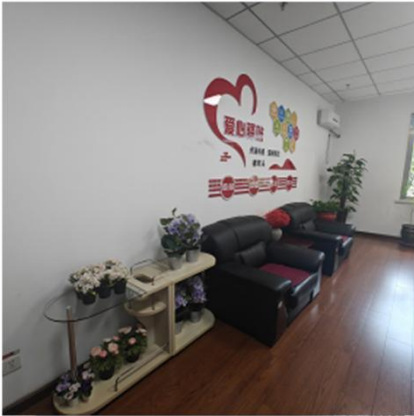
按照《中国人民银行辽宁省分行金融服务适老化标准化建设工作指引》要求，总行领导班子高度重视，迅速部署相关工作，由分管行领导组织总行各相关部门召开专题部署协调会议，深入研究并分解任务。会议中，各部门明确了各自的职责和任务，并制定了详细的实施计划。

各分支行积极响应，严格按照总行《关于完成适老化工作阶段性目标任务的通知》要求开展员工培训动员，并结合本单位实际情况完成指定动作，确保了适老化服务升级工作的顺利推进。

二、产品升级、设施优化, 各显其能敬老爱老

在金融产品及硬件设施方面, 葫芦岛银行进行了全面的升级和改造。根据老年客群对金融产品需求, 推出了“敬老存折”专属产品; 厅堂除常见的老花镜、放大镜、应急药箱等, 还配备了写字板、助听器、血压仪、轮椅、拐杖等; 还推出了大字版价目表和部分阅读材料, 方便老年人查看和了解银行服务价格、金融知识等。系列举措大大提高了老年客户的体验感和满意度。部分具备可利用空间的营业网点, 还专门增设了“老年人爱心驿站”, 为老年客群提供独立的休闲等候区域。

老年人爱心驿站

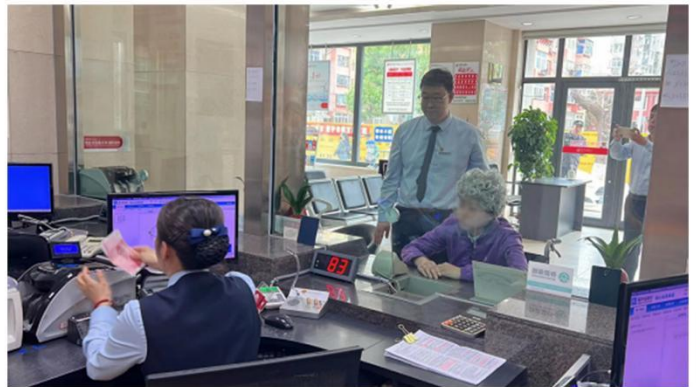


三、敬老活动、适老演练，各尽其责贴心服务

除了硬件设施升级外，葫芦岛银行更加注重提升软件服务水平。积极开展适老化金融知识宣传活动，通过宣传册、海报、微信公众号等多种形式向老年客户普及金融知识，提高其金融素养和风险防范意识。同时，还加强了员工培训工作，开展适老化服务场景应急演练，确保员工能够熟练掌握适老化服务知识和必要技能。



端午节社区敬老活动



适老化突发疾病演练



适老化金融知识宣传活动

未来,葫芦岛银行将始终秉承“客户至上 专业服务 致诚致远”的服务理念,不断优化和完善适老化服务举措,为老年客户提供更加优质、便捷的金融服务。

服务到家 暖心相伴

——银海支行为老人提供上门服务

“我母亲的银行卡丢了，现在急需用钱，该怎么办？”近日，银海支行迎来了一位焦急的客户。

经支行工作人员了解，客户张先生的母亲银行卡丢失，因老人生病卧床无法亲自前往银行办理挂失补卡，现急需用钱看病，工作人员第一时间启动上门服务流程，为客户解决难题。在客户家中，支行员工认真核实老人的身份信息，因老人行动不便、书写困难，员工根据实际情况，当面核实老人的业务办理需求和意愿后，由老人指定亲属来银行网点办理银行卡挂失补卡业务。在业务办理完毕后，员工们不忘提醒客户妥善保管银行卡和密码，这种贴心、周到的服务赢得了客户及其家人的高度认可和衷心感谢。

一声感谢、一句表扬是对服务工作的肯定，更是员工持续服务好客户的动力。

未来，银海支行将继续关注老年客户的需求，让“暖心窝”的金融服务走进更多老年人的心坎儿里，让有爱有温度的服务不仅在三尺柜台之间，更延伸到厅堂之外。



——
兴城支行提供延伸服务

情系大众 服务适老

“太感谢你们了，这么热的天不辞辛苦地上门服务，帮了我家大忙。谢谢你们提供这么周到的服务，为我们老年人着想呀！”周大妈激动地说道。

前几天，周大妈的女儿为父母购买药品时，不慎遗失了两人的社保卡，于是周大妈的女儿带着父母的身份证来到兴城支行营业部申请办理补卡业务。大堂经理乔梁经过简单询问，得知两位老人均无法亲自前来办理业务后，立即与运营主管孙雅曦联系。了解到这一情况，兴城支行营业部迅速行动，安排两名工作人员前往客户家中为其提供上门核实服务。在核实两位老人的情况及委托办理意愿后，周大妈的女儿在工作人员的陪同下返回网点办理业务，顺利拿到了为两位老人补办的社保卡。周大妈的女儿对于葫芦岛银行热心周到的服务深表感谢，也对我行便捷高效的工作效率给予高度赞许。



一次普通的上门服务，只是支行日常繁忙业务的一个小小缩影，或许微不足道，但是对于年龄较大、行动不便的老年人群体，却意义重大。将服务送上门，使“特殊”客户享受“特殊”服务，让“情系大众，服务适老”不再是一句口号。兴城支行营业部将持续延伸服务触角，让每一位客户都可以感受到更贴心、更有温度的金融服务。



优质服务放心里 不靠扬鞭自奋蹄

—城区支行营业部团队服务故事

当一群志同道合的人组成一个团队，那么无疑这个团队是和谐友爱的；当这个团队的“领头羊”认准正确方向勇往直前时，那么无疑这个团队是道路正确的；当这个团队的成员都心往一处想、劲往一处使时，那么无疑这个团队是所向披靡的。在我们身边就有这样的一个团队，时刻对照全国银行业“千佳百佳”示范单位的高标准去要求自身，心系客户暖人心、美化厅堂有格调、优质服务创新风，它就是城区支行营业部团队。

城区支行班子成员一再鼓励营业部经理姜倩，“你作为年轻的基层干部，希望你能够在工作中不断学习和成长，通过努力和进步带动营业部整个团队的发展。”在城区支行领导班子的大力支持和鼓励下，姜倩作为营业部这个团队的“领头羊”，在参加总行组织的消费者权益保护培训及日常对总行下发文件进行全面学习中，充分认识到了文明优质服务工作对银行营业网。



点经营发展的重要性。她经常积极主动邀请总行消费者权益保护部前往营业部进行检查和辅导,从厅堂整体卫生环境的提升,到绿植挑选及摆放,再到宣传展板的优化更新,无一不浓缩了她的心血和努力。

城区支行客流量较大,老年客群占比多,每日业务压力更是显而易见。即便在这样的客观情况下,姜倩和她团队的小伙伴们,从未放松服务质量,反而更加严格的要求自己,时刻把最优质的服务奉献给广大客户,在休息时间大家还一起加班加点优化厅堂



葫芦岛银行
BANK OF HULUDAO

布置,不仅能保持环境的整洁,还在持续优化升级,为的就是赢得客户的良好口碑,维护葫芦岛银行优质品牌形象。

城区支行营业部全体干部员工的做法生动地诠释了优质服务不仅仅在于柜台员工和大堂经理迎来送往的标准化操作,更在于登高望远地不断完善和提高服务质量。正如姜倩所说的那样“服务没有最好,只有更好。客户真正的满意,是我们不懈的动力。我们是葫芦岛银行的名片,所以我们必须尽善尽美!”

眼观六路耳听八方 厅堂控场表率担当

—城区支行营业部 大堂经理王迪服务故事



走进城区支行营业部，会听到一声声亲切的问候、看见一张张可爱的笑脸，这里总是焕发着蓬勃朝气与青春活力，让客户感受到春风般的轻盈与和煦。大堂经理王迪，就是这里的一员，他用行动展现青春，用青春演绎担当和作为。

城区支行营业部位于龙港区中心地带，因交通便利、附近居民点众多，每日来行客户可谓是摩肩接踵，时常是清晨还未开始营业，便有很多客户排队等待。网点日均客流量400人次，高峰客流量达到600人次，老年客群更是占到了70%。王迪业务水平高，工作能力强，面对这样庞大且偏老龄化的服务群体，他主动增强服务意识，做到客户引导认真细致，服务热情周到，产品及金融知识掌握全面。当客户流量较大时，他眼观六路耳听八方，随时穿梭在厅堂里，关注客户等候情况、照顾到每位客户，特别是每月老年客群集中来行领取养老金时，他总是化身金融知识宣讲员，为客户讲解最新的金融知识和防诈骗案例，缓解他们等候期间的焦急情绪。

两百平米的营业厅，王迪每天都要走上两万多步，这每一步都诠释着脚踏实地、躬身服务的内涵。他真正“急客户之所急、想客户之所想”，认真履行着大堂经理业务引导、情绪安抚、矛盾协调、环境管理和安全监督等工作职责，赢得了客户的广泛赞誉，充分展现了葫芦岛银行员工的精神风貌。

一线工作的大堂经理们日复一日、年复一年的坚持与努力，虽然平凡，却饱含着朴素沉淀的爱与感动，也正是这样的一份爱与感动，搭建了我们与客户沟通合作的纽带。他们致力挖掘“服务”二字的深层内涵，身体力行服务每一名客户，在一点一滴中擦亮了葫芦岛银行服务客户、服务大众、服务社会的品牌形象！