

只为提升客户体验

——集团公司“邮政窗口服务提升年”活动优秀示范窗口单位展示(下)



北京分行西城区支行 贴心服务 筑梦前行

邮储银行北京分行西城区支行立足首都分行定位,围绕高质量发展主题,秉持“贴心服务,筑梦前行”服务理念,筑初心、筑诚信、筑转型、筑团队、筑情怀,以实际行动打造“百姓身边的银行”品牌形象。

推进作业模式转型,助力服务、营销能力双提升。西城区支行着力提升网点精细化管理水平,扎实推进网点组织作业模式转型,构建“以营业主管为主导、大堂经理为重点、柜员为补充、服务专员为辅

助”的厅堂服务团队架构,有效盘活人力资源,带动客户服务水平及网点产能不断提升。

线上、线下有机联动,倾力打造最佳客户体验银行。线上,该支行依托手机银行、微信公众号、微信客户群等生态营销矩阵,提供全渠道“金融+生活”场景服务,全方位提升客户体验。线下,完善网点客户旅程全周期管理,培育浓厚服务文化,提升网点服务水平。

暖心服务便于民,创建邮储银

行特色服务品牌。该支行着力打造厅堂温情服务环境,通过设置爱心座椅、布设“双屏”系统、开设敬老专台、开通远程手语翻译服务、优化绿色通道、完善便民设施等措施不断提升服务软实力,提供更便捷、周全、贴心、有温度的金融服务。通过参加市分行“服务标杆网点打造”、集团窗口服务示范点创建、行业示范单位评选等助推网点形象整体提升,并荣获2021年“银行业营业网点文明规范服务千佳示范单位”称号。

支行营销”为主线,加强各条线联动协作。2021年鼓楼支行实现收入6602万元、利润4033万元。支行目前存量个人存款近8.5亿元,公司存款达10.6亿元,信贷累计放款逾21亿元。支行服务客户数和资产管理规模长期处于全市分行前列。

该支行以“让幸福的员工服务满意的客户”为导向,定期组织开展丰富多彩的文体活动,帮助员工放松心情、缓解压力。通过评选服务明星、营销明星等方式,鼓励更多员工提升能力、展现自我,目前支行已有多名员工获得市分行“先进员工”称号。

对接会、宣讲会、专属沙龙等特色活动,全面满足客户的信贷需求以及零售板块业务发展需要。

加强科技赋能,增强客户体验度。该支行增配IPAD、呼叫手环等智能化设备,依托网点智能设备运营管理系统2.0,对客户到店流量、排队等待时长等数据统计分析,由大堂经理对厅堂客户进行有效管理,以客户视角提高业务办理时效。为丰富客户体验,配备便民雨伞、轮椅等十余种便民设施,增设军人金融服务中心;开辟公众阅读专区,在各功能分区循环播放公益、教育类宣传片,受到广大客户欢迎。

径。该营业部弘扬扶弱助残的价值观,走进医院、走进社区、走进工地、走进客户家中,为老年客户及特殊群体提供上门延伸服务。搭平台建场景,协同联动手机银行、收单场景普及数字货币;与西安市人力资源和社会保障局合作,承担2.8万多张社保卡发放激活及补办服务;开展节日问候、异业联盟等主题活动。

该营业部始终秉承“融合创新,极致服务”的发展理念,构建零壁垒专业服务。2021年,实现营业收入15600万元、净利润12700万元,排名全市邮储第一。

深抓细节增服务温度。该营业部优化网点功能布局,全面深化服务,用心、用爱经营每一位客户和每一个环节。增设邮爱驿站、妈咪小屋、消费者权益保护站、公众教育区、无障碍通道,并提供大额免开卡、助盲卡、助听器等服务设备,从点滴细节入手为客户提供优质金融服务。

该营业部始终秉持以客户为中心的服务宗旨,通过窗口服务体验提升活动,2021年实现自营收入8560.97万元,排名全省邮储第11;实现利润总额4141.72万元,排名全省邮储第36;客户规模明显提升,2021年客户数同比增长14.09%。

湖南省长沙市分公司八一揽投部 凸显特色的“五重”服务

湖南省长沙市邮政分公司八一揽投部秉承“让邮件顺利、让客户顺心”的服务理念,为客户提供舒适、专业、便捷、优质的“五重”服务。

一是重感知,打造舒适服务环境。揽投部实现客户服务区和生产作业区有效分离。为客户提供防疫消毒物品、便民服务箱、饮水机,设置各类标牌、温馨提示语、设备使用指引等;摆放绿植美化室内环境。二是

重关怀,提供专业引导咨询。办理业务由专人指引,业务咨询由专人负责,结合客户所寄的物品属性,从产品价格、寄递时限等多方面进行专业介绍,为客户挑选最满意的快递产品。三是重服务,注重全流程服务品质。全程跟进客户邮件状态,5分钟响应,15分钟抵达,通过组建网格微信群的方式为客户提供全程在线服务。四是重创新,满足客户多元化需

求。主动与省人社厅联系,结合“我为群众办实事”,与中国银行和工商银行建立合作关系,在全省范围内全面开展社保卡邮寄业务,2020年以来,开办“工伤保险专递”和“社保卡邮寄”两项业务,真正将政务便民服务落到实处。五是重科技,实现精细化管理。搭建“营分运投”结算系统,将发展目标、管控指标、运营时限、服务标准纳入管控,将营销激励政策融入系统后台,让揽投员从生产者转变为经营者。2021年,该揽投部客户满意度达90分以上,总收入1024万元,同比增长150%。

浙江省义乌市分公司童店特快揽投部 党建引领强服务促发展

浙江省义乌市邮政分公司童店特快揽投部始终坚持“抓党建促发展”总体思路,坚持党建引领,把党建工作与业务发展紧密结合。国家邮政局局长马军胜、集团公司董事长刘爱力等领导调研指导时,充分肯定网点“党建+业务”的引领成效。该网点获得全省“双十佳”基层经营单元、义乌市邮政先进集体等荣誉称号。

一是秉承“人民邮政为人民”服务宗旨,找准营业区域定位,不断完

善客户接待标准,主动询问、倾听需求、推介寄递方案、满足用邮需求。二是遵循“先做服务再做业务”理念,实施保姆式服务。增加专属客服,开通揽收和售后特殊通道;按照“530”服务标准快速响应,建立问题邮件及时处理机制,提升末端配送服务。三是划小单元,精耕细作。提升道段内小微企业和散户现费业务开发能力,分时段保障客户揽投需求,落实“品牌提升”战略。四是实施“众创众享”

工程,实现自主经营、精细损益。聚焦大同城业务、京穗航邮优势线路,强化降本精细化管理,成本核算清晰,实施利润分享;按照揽投员星级管理推进销售转型,通过营销过程管理,固化动作,配套开展内外部竞赛活动,营造“比学赶超”氛围。

2021年该揽投部实现各项销售收入868万元,完成业务量120万件,列全省各揽投部站第一。员工吴春辉荣获“义乌最美快递员”称号。

安徽省安庆市分公司集贤路营业部 聚焦服务与营销促进转型

安徽省安庆市邮政分公司集贤路营业部作为窗口服务提升及揽投平台销售转型试点网点,聚焦服务与营销,实现由生产经营型向客户服务型网点转变,客户服务有口皆碑,发展能力持续增强。2021年,该营业部实现收入302.5万元,同比增长55.44%,转型期协议客户增长28.7%。

改善服务环境,提升企业形象。按照大平面作业要求,改造营业部生产场地,实现功能区划分。

增设客户休息区、服务指南电子屏,提升客户办理业务的舒适感。加强现场6S管理,营造干净整洁的作业环境,呈现更专业、更贴心的服务形象。

优化人员分工,提升服务水平。将普服营业与揽投现场统筹管理,实行大平面作业,在合理分区基础上,按岗位细则优化普服专岗、普服与揽投内勤岗、特快揽投岗等。普服岗位与揽投岗位相互融合,服务时间从每

周六天调整为全年无休,每天工作时间由8小时延长至10小时,午间、周末、节假日等均照常营业,更加方便周边居民使用各类邮政服务。参与商企、散户市场开发,对线上订单、上门揽收等实现“530”服务标准。

完善激励机制,推进“众创众享”工程。落实“众创众享”机制,将服务与目标落实到营业部、团队、个人,每日通报发展成效、服务质量、售后维护情况等。制定服务提升及销售转型激励方案,设置“服务之星”“月度之星”等奖项,营造比学赶超的发展氛围。

新疆区喀什地区分公司南湖揽投部 真心诚意服务好边疆

新疆维吾尔自治区喀什地区邮政分公司南湖揽投部成立于2019年末,业务范围以特快业务为主,向各族群众提供全方位的寄递服务。揽投部员工全部为维吾尔族,以形象好、服务好和体验优得到客户的一致好评,客户满意度达95分。2021年该揽投部完成寄递收入533.51万元,实现确保目标的106.7%;收入增幅为21.5%,超奋斗目标8.51万元。

南湖揽投部积极贯彻落实新疆区分公司“先行先试”机制创新的工作思路,鼓励基层经营单元创新经营模式,充分激发内生动力。在现有管理体制基本不变的基础上,实施了绩效考核基础上的“众创众享”工程,实现共同创业、共同创新、共享经营成果。南湖揽投部年初签订了“众创众享”领创协议,领创收入500万元,提前15天实现这一目标。

该揽投部秉持“人民邮政为人民”的服务宗旨,积极克服新冠肺炎疫情疫情影响,始终坚持真心诚意服务客户;全体员工坚守岗位,组建同城配送队伍,为各级党政机关、企事业单位和各族人民群众提供优质周到的服务,积极承担商家“最后一公里”揽收投递服务,得到社会各界的好评和赞誉。

该揽投部2019年荣获喀什邮政“先进揽投部”,2020年荣获新疆邮政复工复产“优秀揽投部”,2021年被评为喀什邮政“标杆转型站点”单位。该揽投部经理连续多年被评为优秀揽投部经理。

安徽省芜湖市分行营业部 服务不辞于细 卓越终成于恒

邮储银行安徽省芜湖市分行营业部努力践行普惠理念,以优质服务树立品牌形象,以客户体验驱动经营发展,2021年被评为“银行营业网点文明规范服务千佳示范单位”。

科技赋能,加快服务“速度”。该营业部对硬件设施全面升级,设置智能银行自助服务区,让客户充分享受“一站式”服务,让金融科技融入百姓生活。同时,发挥金融科技的优势,对排队办理业务的客户有效合理分流,不断提升服务“速度”。

人文精神,提升服务“温度”。这

里有“新”设备,更有“五心”服务。宽敞整洁的营业厅堂、细致入微的便民服务区、温馨舒适的母婴室以及高端大气的贵宾室,处处彰显“以客户为中心”的理念;一句话引导、一杯水服务、一对一服务,构建了营业部“三个一”标准服务体系;良好的职业素养、过硬的业务技能、个性化人文服务,赢得广大客户的称赞和信赖。

千佳驱动,增强服务“深度”。“千佳示范单位”创建以来,芜湖市分行营业部坚持践行“服务不辞于细、卓越终成于恒”的服务承诺,主动对标

先进,增强岗位联动,落实现场6S管理,全面保障优质服务常态化。

芜湖市分行营业部以智能科技描绘蓝图,以人文精神浸润底色,用服务的“速度”“温度”“深度”,赢得客户满意度。自窗口服务体验提升工作开展以来,2021年完成收入1.45亿元,位居全省邮储第二;储蓄余额规模达2.38亿元,公司余额规模达1.93亿元;客户数达1.35万户,较上年增长28.24%。

(本版文字由集团公司市场部提供)

江苏省南京市分行鼓楼支行 专注于心 执着于行

邮储银行江苏省南京市分行鼓楼支行始终秉持“专注于心,执着于行”的服务理念,以全力建设一流服务体系为目标,服务客户,奉献社会。在2019年和2021年分别获评“银行业营业网点文明规范服务五星示范单位”和“银行业营业网点文明规范服务千佳示范单位”荣誉称号。

服务先行,提升客户满意度。该支行致力于打造以“细心、舒心、贴

心、暖心、专心”为标志的“五心”服务。厅堂内设置了便民服务区及各类便民设施;为老、弱、病、残等特殊群体开启了“绿色通道”,明确助老服务志愿者,将延伸服务日常化;定期举办公益沙龙、公益社区等活动,在真正意义上诠释“客户至上”服务内涵。

经营转型,争做行业领头羊。该支行以“全流程服务,全流程营销,全

辽宁省沈阳市分行太原街支行 全力建设特色支行

邮储银行辽宁省沈阳市太原街支行充分发挥“特色+综合+协同”齐头并进的优势,以应变变,抢抓市场机遇,努力践行“以客户为中心”理念,结合属地“太原”商圈特色,全力建设“国民消费领域”特色支行。

综合服务优先,让客户宾至如归。欧式的装修和格局布置,只为让客户加深对邮储的“认可”;高质量和精心的服务,只为让客户加深对邮储的“赞同”;精细化的管理和风险把控,只为让客户加深对邮储

的“信赖”;综合化服务方案和高质量产品搭配,只为让客户增加对邮储的“点赞和依赖”,更是让客户感受到“宾至如归”。

结合特色商圈,综合协同促发展。以太原街支行为中心原点,促进特色支行建设,立足于特色商圈,以点带面宣传,促进支行个金、信贷以及公司业务齐头并进。在商圈打造基础上,与税务、人社以及商圈市场方搭建合作平台,通过实施客户分类分级管理,定期举办专项银企

陕西省西安市分行营业部 融合创新 强品质树品牌

邮储银行陕西省西安市分行营业部秉承“以客户为中心”的服务理念,优化服务流程,打通服务断点,提升团队能力,构建多维体验触点,着力打造西部服务体验最佳行。

硬件、软件双转型,优化厅堂服务。该营业部合理分区,设置八大功能区域,各区域专人管理;配备饮品服务车、军人和退役军人专柜、小额现金存取快速通道、适老服务设施及物品

等特殊群体服务设施、用品。开展“三多服务”,即多看一眼、多说一句、多伸一次手,拉近银行与客户的距离。

零售、公司齐打造,创新营销服务。该营业部打造财富管理团队、零售金融团队、公司金融团队,坚持“三条线一起走”服务模式,开展全方位综合营销,提供专业化暖心服务,实现银行与客户“双赢”。

普惠、特色相融合,拓展服务半

浙江省金华市分行营业部 淬炼匠心 铸造卓越

邮储银行浙江省金华市分行营业部坚持以“美好生活之路,进步与您同步”为服务理念,内强管理,外塑形象,淬炼匠心,铸造卓越。近年来该营业部连续荣获中国银行业协会“银行业文明规范服务千佳单位”“五星级网点”“省级青年文明号”“金口碑”“服务明星网点”等荣誉称号。

科技赋能扩服务空间。金华市分行营业部积极推进网点智能化转型,通过智慧化微改造来丰富智慧渠