

交通银行山东省分行5家网点荣获中国银行业协会“文明规范服务千佳示范单位”称号——

切实保护消费者权益 打造“好客交行”服务品牌

2014年中国银行业协会举办的文明规范服务千佳示范单位评选活动日前圆满结束。交通银行山东省分行辖属烟台分行青年路支行、威海分行荣成支行、潍坊分行营业部、聊城分行营业部和日照分行营业部共5家网点荣获“文明规范服务千佳示范单位”称号，获评网点数居山东省内同业之首。

中国银行业文明规范服务千佳示范单位是中国银行业协会为打造中国银行业文明规范服务品牌、培育优秀的服务文化，经过严格的审核机制，评选出的兼具同业和社会公众认可的服务先进单位，是银行业经营机构的标杆，是对银行服务综合竞争力的高度认可和肯定，在银行业经营机构中具有重要的引领和示范意义。

此次评选活动通过合规审核、同业轮检、第三方测评、检查验收及审查认定等多种方式对网点的硬件环境建设、人员服务水平、服务制度体系、服务文化培育、消费者权益保护以及社会责任履行等情况开展检查评比。在严格的审核机制下，交通银行山东省分行取得如此可喜的成绩，得益于该行近年来高度重视服务提升，把服务作为引领业务发展的先锋与保障，全行以科学发展观为统领，全员发动、全员参与“好客交行”服务品牌建设，全方位落实“以客户为尊，以基层为先”的服务文化，以“持续提升客户体验，常态化的关注并满足客户的潜在需求与未来需求，努力提供超越客户预期的服务”为主要手段，以“创造客户口碑效应，追求客户忠诚度”为最终目标，明确发展路径与策略，强化资源倾斜力度，通过组织架构调整、建立统一标准、完善制度建设、搭建检查考核体系、开展常态化的客户活动、持续优化网点环境打造“靓丽网点”、提高员工服务意识营造体验式服务文化等多种措施，时刻关注员工表现与客户反映两个基本点，致力建立服务管理与提升工作的长效机制，逐步打造和夯实“好客交行”服务品牌。

一直以来，交通银行山东省分行高度重视消费者权益保护工作，是该行不断升级服务的一个生动侧面。交行认为，维护消费者合法权益，不仅是银行要严格遵守的监管要求，更是银行自身维护声誉留住客户的需要。维护消费者合法权益最重要的一项工作就是服务提升。交通银行山东省分行以客户关怀和个性化服务体验为核心，不断创新、推动服务提升工作的长效开展，持续打造“好客交行”的体验化服务品牌，努力为客户提供更加规范、优质、高效的服务，实现交行、客户和社会和谐发展。

一是提升网点形象，打造行业一流服务环境。为了为广大客户提供一流的服务环境，该



△交行潍坊分行营业部晨会整理着装



△交行烟台分行青年路支行员工



△交行聊城分行营业部字画鉴赏区



△交行日照分行营业部儿童欢乐区

行进一步完善、规范网点硬件设施要求，推进网点装修改造“靓丽工程”。如配备柜员窗口互动式服务电子显示屏，互动显示员工信息、服务承诺、温馨提示和产品介绍，更好的满足窗口客户的个性化服务需求；配备电子呼叫系统，实现柜员、大堂经理、理财经理及管理无缝对接，确保为客户提供无缝接服务；设置自动发卡机、手机银行演示机，推出了客户流程自助办卡业务，提高客户的办卡效率；公示网点客户流量峰谷提示图和避免排队的温馨提示，提示客户避开业务高峰办理业务；公示市区网点分布图、印制服务卡，使客户有更多选择办理业务的网点；配备电子填单

机，充分节省客户录入信息的时间，提升服务效率。

二是持续打造“好客交行”体验式服务文化。交通银行山东省分行以客户满意度为宗旨，以客户体验为评价标准，逐步建立以“超预期客户完美服务体验”为核心的个性化、差别化和特色化的服务文化。强调规范化服务的重要性，把规范化服务作为基础，在规范化服务的基础上，把握服务的“度”，为客户提供适度的体验化服务。如将客户进入网点到离开网点的每一个环节进行了分解，确立了最能发挥杠杆效应的“关键点”和“关键时刻”，一句亲切的问候、一杯香浓的咖

啡、风雨中一把适时递送的沃德红伞……这一系列的“关键时刻”，让客户感受到交行的真情、贴心、惊喜服务。

三是创新服务模式，提高消费者满意度。在标准化服务的基础上，该行不断创新服务模式，以客户为中心，从客户需求出发，推出一系列创新服务措施。如网点在夏天为客户提供鲜榨果汁，冬天为客户提供姜茶，为有高血压或高血糖的客户提供养生花草茶；网点为缓解客户在等候办理业务时的焦虑情绪，在客户等候区建立了“健康加油站”，配备了血压计、测量尺，可以检测脂肪、骨骼、水分等指标的健康秤，并对相关健康数据、健康知识进行温

馨提示；网点设立“手机加油站”，为前来办理业务的客户提供免费手机充电服务等。诸如此类的创新服务模式，在交通银行山东省分行的各个网点不断涌现，得到了广大消费者的一致好评。

四是做好特殊群体客户的金融服务工作。交通银行山东省分行通过修建网点无障碍服务通道；为残障人士提供专用爱心车位；设立无障碍服务电话和呼叫按钮；开设爱心服务窗口；配备爱心座椅、手写板、盲人版业务服务指南、助盲卡；提供手语服务人员；对特殊群体客户进行全程业务指导引领；对不能亲临网点且有需求的老弱病残消费者提供柜台延伸服务，上门为其办理业务等措施，确保为特殊群体客户提供优质、便利、高效的服务。

五是依法合规经营，切实保护消费者权益。交通银行山东省分行将按照银监会“预防为主”的理念，切实履行监管部门关于消费者权益保护的相关要求，将消费者权益保护的内容融入到产品和服务提供的全过程。如充分尊重消费者的知情权和选择权，在网点设立服务价格咨询处，方便客户了解相关收费项目，主动提示客户收费项目，确保消费者获得服务收费的相关信息等；在产品开发、制度建立、流程设计和收费定价等环节，将消费者权益保护作为一项重要内容融入到各个环节中。

六是持续开展消费者权益保护宣传教育工作。作为一家国有大型商业银行，交通银行山东省分行将金融知识普及，特别是消费者权益保护知识宣传作为一项重要的工作持续推进，同时作为应尽的社会责任全面加以落实。交通银行山东省分行积极开展消费者权益保护知识的宣传教育工作，积极配合银监会开展“金融知识进万家”宣传服务月活动，积极配合银行业协会开展“普及金融知识万里行”活动，积极配合人民银行开展“金融知识普及月”活动，将消费者权益保护知识送进千家万户。同时，交通银行山东省分行还将于2015年启动主题为“金邻惠生活，幸福零距离”交行“财富管理进万家”绿色社区行活动，到社区向广大金融消费者进行金融知识宣传教育。

服务无止境，事业无驿站，奋斗无终点，没有最好，只有更好。在未来的路上，交通银行山东省分行将牢固树立“以客户为中心，以市场为导向”的经营理念，以一颗适变的至诚之心紧跟客户需求，坚持从服务质量、服务手段、服务态度、服务环境等多层面入手，不断丰富服务内容提升客户体验，力争在服务领域创造更多的辉煌。

总有一种守候 令关心随时在线

普惠型特色网点

交通银行，以尖端科技引领未来。
您身边的智能化金融操作平台，
给您随时在线的关心与守候。

触动指尖，
即刻体验互联网时代的金融生活！

客服热线：95559 www.bankcomm.com



交通銀行
BANK OF COMMUNICATIONS
您的财富管理银行