

“走进交行，感受温馨”消保服务提升 专项劳动竞赛圆满落下帷幕

2015年10月22日，“走进交行，感受温馨”消保服务提升专项劳动竞赛决赛在交通银行山东省分行二十楼会议室举行。

为进一步提升消费者满意度，打造“金融服务业最好的银行”，交通银行山东省分行举办了“走进交行，感受温馨”消保服务提升专项劳动竞赛。此次活动分为初赛和决赛两个环节，其中初赛主要通过现场、网络、电话和短信投票形式开展，让公众直接参与评选自己喜爱的服务明星。本次活动共收到60000余张选票，最终选拔出22名候选人入围本次评选活动的决赛。

决赛则是通过省分行成立专家评审小组，对各省辖行推荐的当地优秀员工进行面试，采用分组面试和逐个面试相结合的方式进行。从职业形象、情景剧表演、业务知识、服务能力、突发事件处理、服务案例以及个人宣传片拍摄脚本(限大堂经理)等方面进行展示。

评选过程中，员工形象生动的手语展示、熟练的英语口语能力赢得了评委的一致赞叹，现场的情景剧表演不时掀起阵阵高潮，候选人对突发事件的沉着应对能力也获得在场评委的肯定。最终，经过严格选拔，评选出了此次活动的“魅力之星”、“微笑之星”和“财富之星”，获奖选手将被推选至总行继续参加“服务明星”的评选活动。

据了解，交通银行山东省分行高度重视消费者权益保护工作，把消费者权益保护工作作为一项基础性、战略性工作来抓，秉承“一个交行、一个客户”的服务理念，坚持以客户为中心，持续打造“好客交行”的个性化服务品牌。2012-2014年，交通银行山东省分行连续三



△交通银行山东省分行“走进交行，感受温馨”消保服务提升专项劳动竞赛参赛选手合影

年荣获总行服务提升工作优胜奖。2014年，交通银行山东省分行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。为切实保护消费者权益，交通银行山东省分行推出了一系列行之有效的举措。

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，交通银行山东省分行进一步完善、规范网点硬件

设施，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、温馨提示和产品信息；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；设置自动发卡机、手机银行演示机，推出客户流程自助办卡业务，提高办卡效率；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”，给客户适度提供人性化的服务。如将客户进入网点到离开网点可能形成印象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，交通银行山东省分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、健康秤；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。

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；开立爱心服务窗口；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；将消费者权益保护作为一项重要内容融入到产品开发、制度建立、流程设计和收费定价等各个环节中。

六是持续开展消费者权益保护宣传教育工作。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。

今后，交行将不断创新工作方法，进一步建立“以客户为尊，为客户所想”的服务理念，以“真情、尽责、便捷、高效”为要求，以规范化、标准化、特色化服务为基础，完善服务管理机制，加快流程优化，推进渠道转型，确保服务质量提升工作再上新台阶，进一步提升“好客交行”服务品牌的影响力。



△交通银行山东省分行“走进交行，感受温馨”消保服务提升专项劳动竞赛决赛礼仪



△交通银行山东省分行“走进交行，感受温馨”消保服务提升专项劳动竞赛决赛礼仪



△交通银行山东省分行“走进交行，感受温馨”消保服务提升专项劳动竞赛决赛情景剧表演



△交通银行山东省分行“走进交行，感受温馨”消保服务提升专项劳动竞赛决赛情景剧表演

专业让生活更简单

尊宏财富 长宜传承



12月12日
更有机会拥有神秘财富管理计划
财富! 尊耀

贺岁产品 尊宏人生

尊宏人生计划——平安广受赞誉的“尊系”品牌又一力作，“尊系”所秉承的安全性、收益性、灵活性三者平衡的财富理念在该计划上得到进一步传承，并创造性地搭配“聚财宝”助力财富的二次增值。领军行业的公司实力、攻守兼备的产品设计将为您事业兴旺、家业长青提供永续动力。

终身确定 生生不息的现金流

尊宏人生计划通过短期投入，自第三个保单周年日开始，便可实现生存金年年给付直至终身，满足人生不同阶段的财务需求，60岁保单周年日被保险人仍生存，可获得祝福金，惬意开启金色晚年。

红利相伴 分享成果更添惊喜

公司每个会计年度将至少拿出当年分红险可分配盈余的70%与保单持有人分享。平安分红保险热销15年来，已拥有数千万的客户群，逐渐增长的客户数量，日益强大的公司实力，让分红保险的未来更值得期待。

二次增值 稳健成长的聚财宝

搭配“聚财宝”账户是尊宏人生计划的一大特色，生存金、祝福金及保单红利进入聚财宝账户后，享有平安万能险投资收益，实现财富的稳健成长。多年来，平安万能险凭借优秀的资产负债匹配能力以及稳健的投资策略，资产规模稳居行业前列，为您的财富成长增添信心与实力。

灵活应急 护航事业的应急金

尊宏人生财富管理计划既可作为长期的资产配置手段，又具有资金应急的功能。只要合同有效，主险保单贷款额度可达现金价值90%，且贷款期间不影响保单利益；附险聚财宝账户领取灵活，“主险可贷，附险可领”的产品设计，有效解决家庭、事业燃眉之急。

安全传承 指定受益的传承金

被保险人可以通过指定受益人（如孩子）的形式，将不少于所交保费的主险身故金与聚财宝身故保险金定向传承，整个过程仅向当事人公开，保障财富的安全与私密。

重要提示：

- 1、本产品组合主险为分红保险，其红利分配是不确定的。
- 2、本产品组合中附加险为万能保险，结算利率超过最低保证利率的部分是不确定的。
- 3、本资料所载内容仅供您理解保险条款所用，在某些情况下，我们不承担给付保险金的责任，具体保险责任、责任免除、合同解除及其他内容详见保险条款。

95511 pingan.com 微博@中国平安V

中国平安人寿保险

中国平安 PINGAN

保险·银行·投资