

交行安徽省分行启动“金融知识进万家”活动

近日,交通银行安徽省分行全面启动“金融知识进万家”宣传服务月活动。本次宣传服务月以青少年金融知识学习为普及重点,面向社会公众尤其是大中小学生群体,开展为期一个月形式多样的宣传活动。

活动期间,该行全省110余家营业网点将在网点门前、人流密集处、小区设置咨

询台、免费发放宣传折页、接受咨询等形式,向社会公众介绍银行业基础金融知识,引导他们科学合理地使用银行产品与服务,提升消费者保障自身财产安全的意识和能力。

此外,该行还将组织网点走进社区、走进校园、走进企事业单位,围绕银行卡、银行理财、自助设备、电子渠道、钞票鉴别等

方面,进行多渠道、多群体的“三进”宣传。同时,交行安徽省分行微信公众号也将不时推出“金融知识进万家”宣传专栏,利用新媒体渠道,实现点对点宣传,进一步扩大宣传受众范围,借此推动金融知识宣传的深入化、系统化和持续化,逐步建立形成该行的公众教育服务长效机制。

值得一提的是,9月份正值该行开展“我

的微笑,真心相伴”服务明星评选活动。广大市民与客户可以一边学习了解银行知识、一边体验该行网点的优质服务,也可以在交行网点或在新浪专设的投票网站(<http://ah.sina.com.cn/zt/bankcomm/index.shtml>)为服务明星投上宝贵一票,充分体验一回与交行的“亲密邂逅”。

邹传科

交行安徽省分行“千佳”网点创建取得新进展



今年以来,交行安徽省分行以务实的态度、创新的思维,深入扎实地开展“千佳”服务示范网点创建工作。日前,经过安徽省银行业协会的现场验收,该行全省共有6家网点被推荐为2014年度中国银行业文明规范服务千佳示范候选单位,参评成绩居地方同业前列。

邹传科

坚持树立以客户为中心

面对外部的激烈竞争环境,商业银行的服务质量、服务水平,既关系到银行自身的长期可持续发展,也涉及着社会公众的切身利益。近年来,通过积极参与中银协开展的“百佳”、“千佳”网点评选,各家银行不仅打造了一批形象靓丽、服务标准规范的精品网点,也推动了银行业整体服务水平的提升。

据了解,继2012年3家网点获评“千佳示范”、2013年1家网点获评“百佳示范”荣誉称号后,今年年初交行安徽省分行便早早启动了本年度的“千佳”网点创建工作。召开全省动员大会、制定具体活动方案、成立创建领导小组、优化服务管理等,目的就是为了以创建活动为契机,

锻造优质服务基础,激发网点服务工作的生机与活力,从而进一步提升全省百余家网点的整体服务水平,让广大客户拥有更好的银行服务体验。

结合过去几年的服务管理经验,在当前以“千佳”网点创建和服务提升同步推进的工作格局下,交行安徽省分行坚持树立以客户为中心的服务理念,内抓管理、外抓客户满意度,不断推进服务管理具体化、内容清晰化、流程规范化、环节精细化,进而逐步实现服务提升工作与经营管理的高度融合。

全力打造一处“服务高地”

据交行安徽省分行相关负责人介绍,该行把今年的“千佳”网点创建工作分为前期、中期、后期三个阶段,根据不同阶段的目标要求精心推进,从网点的硬件改造到

员工的服务技能提升,再到服务文化内涵的丰富,逐项优化、逐步提升。

比如在服务硬件环境的完善上,对参选网点统一进行标准化改造,配备大堂呼叫设备、数码相框、盲人密码键盘等,统一服务形象、提高服务效率。同时,部分网点还因地制宜在厅堂打造阅读区、休闲区等个性化区域,提升客户体验和满意度。员工服务技能提升上,积极开展多种方式的专题培训,加强检查通报,帮助一线员工做好服务的基本动作、落实服务的基本要求,坚持微笑服务、用心服务、创新服务。

服务没有最好,服务提升也永无止境。未来,交行安徽省分行将坚持不懈地抓好客户满意度提升,做深服务、做优服务、做精服务,在安徽同业间全力打造一处“服务高地”。

我的微笑 真心相伴

真诚服务 期待您 真情一票

我的微笑 真心相伴

服务无止境! 为您, 我们努力做得更好!

2014年9月1日 - 2014年10月31日

交通银行邀您参与[我的微笑, 真心相伴]评选活动! 届时, 请为您喜爱的大堂经理、客户经理和服务柜员投上宝贵的一票, 选出您喜爱的服务明星, 您积极的参与将是我们继续努力的动力! 让我们最美丽的微笑, 在您的手中绽放!

客服热线: 95559 www.bankcomm.com

交通銀行
BANK OF COMMUNICATIONS
您的财富管理银行