

服务无止境，满意无终点

——徽商银行践行“亲和 高效 专业”服务理念

清晨6点，当第一缕阳光洒向庐州大地，27岁的徽商银行合肥城隍庙支行大堂经理黄思琪就已经起床，简单洗漱，吃完早餐后，她推门出发，开车穿过初醒的街道。

7点，黄思琪准时到达网点。换上熨烫平整的行服，将她那头乌黑长发挽成发髻扎进头花，连额头和两鬓的碎发都一丝不苟、服服帖帖，化上职业淡妆，瞬间年轻靓丽的她多了一份稳重。

作为中国银行业文明规范服务明星大堂经理，黄思琪的服务座右铭是“用真诚微笑服务每一位客户”，她亲和甜美的笑容已然成了城隍庙支行的招牌，同时她所在的支行又是中国银行业文明规范服务百佳示范单位。黄思琪不仅仅是徽商银行的招牌，更是中国银行业的优秀标杆。

随着徽商银行不断推进的网点服务标准化规范化特色化，这样的服务金字招牌在徽商银行越来越多。

完善服务设施，提供全方位综合服务

徽商银行芜湖黄山路支行作为中国银行业文明规范服务千佳示范网点，秉承“亲和 高效 专业 干净 整洁”的服务理念，精心打造了清新自然、格调高雅的客户阅读休闲区，开创了“书香熏染人生，徽行创造财富”服务模式。

这只是徽商银行众多网点的一个缩影，随着网点功能不断升级转型，致力于为客户提供全面周到的服务，徽商银行网点服务设施也越来越完善，很多网点都专门设置了便民服务区，为客户免费提供医药箱、工具箱、轮椅、充电宝、老花镜、点验钞机等便民服务设施。母婴室、移动茶水车、书吧、客户休闲区等非金融服务区域在徽商银行网点不断涌现。

优化服务流程，缓解网点排队等候

为缓解客户排队等候时间长，提高客户服务效率，马鞍山湖南路支行建立了厅堂服务联动机制，设立了大堂经理、理财经理和引导员补位互助的方式，对客户进行疏导、分流，有效缩减了客户等候时间，实现了各岗位之间的无缝对接。

徽商银行针对排队等候时间长、网点窗口少等客户痛点，积极采取改进措施，实行弹性排班制，开通快速窗口、爱心窗口，推行柜面业务改革，开展免填单改造，持续优化简化服务流程，单个客户业务服务时长从9.4分钟降到5.分钟，降幅38.30%。

创新服务理念，打造极致客户体验

“欢迎光临！”穿着一身新年唐装的徽商银行淮南广场路支行大堂经理热情地接待客户，走进这家中国银行业文明规范服务千佳示范网点，新年的气息扑面而来，厅堂中间挂满元宝的红梅树格外喜庆，这是支行为中国新年做的主题厅堂布展。仔细一看，这家网点最特别之处是，工作人员竟然不是穿着银行工作服，而是一身喜庆的大红色唐装。淮南广场路支行“特色行服”的正式亮相打破了行业内西式制服的传统，改变了以往银行金融业给人留下西装笔挺的刻板印象，旨在展现民族特色与传统服饰的同时，为客户带来了全新的视觉效果和亲切的服务体验。

为打造极致的客户服务体验，徽商银行不断创新服务理念，充分借鉴零售业优秀经验，模糊金融与非金融边界，打破千篇一律的“柜台银行”式网点，涌现了“旗袍支行”“书香支行”等泛功能化特色网点，致力于将网点打造成为一个有“个性”、有“内容”、有“温度”的客户服务和体验中心。

维护消费者权益，积极承担社会责任

2018年仲夏的一个早上，骄阳似火，一位中年女士神情紧张地走进徽商银行合肥花园街支行，当天在厅堂值班的胡洁立即上前询问客户需要办理什么业务，客户说要给儿子汇款。胡洁将客户引导至填单区，指导客户填单。通过沟通得知，客户昨天夜里收到在国外上学的儿子发来的短信，说学校临时要交一笔费用，让她把钱打到国内一个朋友的账号上，但客户之前并没有听儿子提过这个朋友的名字。

凭着工作经验和直觉，胡洁立即提醒客户遇到这种情况应该及时核实，不要向陌生人汇款，谨防诈骗短信。客户连忙拿出手机给胡洁看了短信内容，看完短信后，胡洁更坚定了自己的判断，建议客户先打电话进行核实，然后再汇款。客户打通电话后才知道，儿子从来没有发过那样的短信，该短信确实是诈骗短信。

得知真相后，客户连声道谢，“多亏有你们，替我阻止了财产损失，谢谢，谢谢……”语言虽然质朴，却饱含对前台工作人员的感激之情。

近年来徽商银行持续加强消费者权益保护，扎实开展转账提醒、风险提示、服务价格公示、客户隐私与信息安全保护、投诉处理、金融知识普及教育等工作。连续三年与安徽故事广播合作，开展集金融宣传、公益惠民和文化乐民为一体的大型公益性系列活动“安徽市民公益文化节”，通过“市民达人秀”等活动使徽商银行的消费者权益保护工作更贴近客户。在中国银保监会消费者权益保护工作考核评价中，徽商银行已连续三年获评最高等级“一级行”。

服务无止境，满意无终点。徽商银行一直坚持着“以客户为中心”的服务宗旨，在践行“亲和 高效 专业”服务理念的道路上，不断前行……

徽商银行 HUISHANG BANK | 个人移动金融门户

有“险”无惊

保障额度
10000元

保障期限
12个月



登录手机银行
免费领取

个人账户
安 全 险

领取方式

下载手机银行APP

登录徽商银行手机银行，进入首页即可领取。每人每年限领一份。

广告