

根植江淮三十载 用心服务谱华章

——交通银行安徽省分行努力打造让客户满意放心的消保服务品牌

长期以来,交通银行安徽省分行高度重视金融消费者权益保护工作,坚持把服务提升作为一项系统性工程常抓不懈,集全行之智、聚全行之力,全方位推进服务质效提升,努力打造广大客户满意放心的消保服务品牌。据悉,在近两届中国银行业协会“十佳”、“百佳”网点评选中,该行先后有省分行营业部、蚌埠宝龙支行成功摘得“百佳”殊荣,并有九家网点名列“十佳”榜单;2017年度,有3家支行获评中银协“五星级示范单位”,2名员工荣获中银协“明星大堂经理”称号。

完善机制建设,筑牢消保管理之基

保护消费者合法权益,是商业银行应该履行的社会责任。从内部管理上讲,它既是服务提升的落脚点,也是服务工作走向高级化的重要载体。对此,在推动服务提升的同时,该行始终将保护消费者合法权益置于更为突出的位置,不断完善消保服务常态化管理机制建设。一是全面加强组织建设,成立消费者权益保护小组,坚持“一把手”负责制,由服务消保办牵头开展消保日常工作,不断提升全辖消保理念。二是认真研读监管部门的考核办法和交总行消保管理办法,结合实际,制定出台了消保管理实施细则、客户意见管理实施细则、消保应急预案等,通过制度化、体系化的建设,提升消保工作专业化水平,全面促进消保工作有效开展。三是着力推进“四个标准化”建设,即网点硬件标准化、员工服务标准化、服务制度标准化、投诉管理标准化。

重视客户体验,深化服务评价内涵

客户体验永远是检验消保服务质量的一把量尺。该行一方面积极构建客户满意度评价体系,完善服务监督机制,始终把客户满意度作为评价和检验服务工作的标准,主动了解并挖掘客户需求,在客户意见中不断进步,想客户之所想、急客户之所急,既做到雪中送炭,也能锦上添花,赢得了客户的广泛赞誉。另一方面,以中银协“百佳”、“星级”网点创建为抓手,树立标杆、引领发展,指导相关网点着力打造客户满意的明星服务品牌。在此基础上,该行按照“以点带面、先进示范、全面推动”的工作思路,充分调动全辖消保服务工作的积极性,全面提升服务水平,推动客户满意度大幅度提升,从而达到发挥服务品牌效应引领全辖业务发展的目的。

履行社会责任,坚守金融普及阵地

长期以来,交通银行安徽省分行一直致力于开展广泛的金融知识普及活动,建立集中性宣传、常态化工作和自我培训相结合的长效机制。2017年度,在全辖先后开展了“金融知识进万家”、“金融知识普及月”、“普及金融知识万里行”等主题教育宣传活动,不断提升消费者权益保护意识和能力。经营单位发挥阵地宣传优势,通过在网点设立宣传展架、发放宣传资料及折页、播放公益视频、LED显示屏滚动播出宣传标语、机器人“娇娇”互动、厅堂工作人员一对一答疑等形式,向厅堂内办理业务的客户讲解金融知识。同时利用省分行微信号开展金融知识宣传,并深入企业、社区、学

校、乡村等开展针对性宣传,得到了广大消费者的一致好评。

金融拥抱科技,推动网点智能转型

近两年,交通银行安徽省分行紧跟数字化大浪潮,以金融拥抱科技,在智能银行的道路上全速前进,为客户带来了科技感十足的服务体验。2017年,全辖有7家网点上线智能机器人,50家网点安装智易通设备。在金融业开启智能时代的今天,这些智能设备用语言识别、触摸交互、肢体语言等方式提供迎宾、业务引导、业务查询等服务。此外还相继推出了智能叫号系统及手机银行预约服务、客户门户网站预约网点客户经理服务,为不同客户提供预约理财产品、个人住房贷款、个人留学贷款、贵金属业务、保管箱业务、贵宾客户专享产品等各类服务。智能设备的上线,大大缩短了以往柜面业务办理的时间,客户办业务速度快了,排队时间短了,抱怨少了,点赞的多了!

2018年是交通银行安徽省分行成立30周年,深植江淮这片热土,该行在金融服务实体经济、自身经营管理方面都取得了令人瞩目的丰硕成果。尤其消保服务提升工作,更是离不开多年来广大金融消费者的信任和支持。未来,该行将继续坚持“以客户为中心”的服务理念,持续系统化推进消保服务工作,不断提升专业化水平,使消保服务文化根植于日常工作的每个细节,实现消保服务与经营管理的高度融合,力争为广大客户带来更加优质的金融服务体验。

广告

ASG™
Authenticated Stamp Guaranty

国际权威机构ASG封装狗年邮票大全 国邮生肖《四世同堂》之狗 ASG封装金版



发行量：3000套 产品售价：9999元

本产品由江苏金一发展有限公司发行与管理,交通银行股份有限公司作为代销机构不承担产品的投资、兑付和风险管理责任。图片仅做参考,请以实物为准 金(银)价波动有风险,投资买卖需谨慎

国邮生肖《四世同堂》之狗 ASG封装金版

“国邮生肖《四世同堂》之狗ASG封装金版”特由ASG权威封装鉴定,防伪保真、保品相。藏品一举囊括第一、二、三、四轮全部ASG封装版生肖狗邮票6枚,及1:1原比例精心打造的金邮票6枚,收藏意义非凡。

客服热线: 95559 www.bankcomm.com

交通銀行
BANK OF COMMUNICATIONS

始于1908 您的财富管理银行