

工行萧山分行:

# 从心出发,让服务变得有温度

王晨晨 苏雯

和钱打交道的银行,以往总给人以严谨的感觉,但工行萧山分行却在打破这种固有印象,正致力打造一个有温度的银行。而这份“温度”,出现在您和工行萧山分行相遇的每一个瞬间。



营业部董思超



写春联送万福

## 服务无小事 点滴见真心

在工行萧山分行有这样一群可爱的人,他们工作在网点一线,用最暖的微笑,最专业的技能,最用心的服务,接待每一位客户。他们用无数小事筑就起工行的“温暖”形象。他们就是每一位平凡又伟大的工行员工!

董思超是工行萧山分行的“老前辈”了,他于2008年入职,将10年的青春和理想都化作热忱与坚持,投身于柜台一线。各个临柜业务岗位的学习和锻炼使他成为实实在在的网点业务能手,他说他的“初心”很简单,就是做一个对社会有用的人。银行柜台就悄悄地记录下他的“初心”与坚持。

若干年前,客户都是排队办理业务。常来网点的老客户进门后会反常地选择队伍较长的那个柜台,因为他们知道,“小董”动作特别麻利。时常有客户明知网点座机还坚持

向他索要手机号码,因为董思超总是会随时随地热心为客户解疑答惑。也有客户来网点会友好地给他送来几株绿植或是一杯饮料。“他们是我的客户,更是我的朋友,用真心才能换取信任。”董思超总是这样说。

目前,董思超在从事的是萧山分行营业部的对公开户变更岗,众所周知,对公开户资料多,手续杂,流程繁,客户是非专业人士,对业务资料不能完整知晓。在如何完整地提示客户各项业务所需的不同资料?如何真正落实最多跑一次的政策要求?如何提升客户满意率等问题上,董思超牵头和同事们一起做了细致的分析和大胆的尝试。通过梳理业务形式和操作流程,他设计出了萧山分行营业部独有的“客户服务提示卡”,简明扼要地将开户变更及企业

网银的各类调整业务所需资料一一作了标注。同时在“提示卡”背面附加了开户柜员、客户经理、网点负责人的联系方式,真正将“首问负责制”落到实处。

对公开户业务耗时较长,一般受理就要花费近一个小时,所以董思超大胆地提出了试行“预约制”服务,客户通过多级服务人员均可预约办理开户业务。而通过多年经验的积累,他可以做到较准确的推算出各项业务受理时间,客户只要在预约时间到达网点,即可实现“零等待”,再也不用把宝贵的时间浪费在等候的过程中。

在日常工作中,董思超用实际行动为客户提供暖心优质的服务。没有什么惊天动地或可歌可泣,而是一种润物细无声式地默默操持。

## 写春联送万福 墨香飘逸暖人心

春节前夕,工行萧山分行组织开展了“写春联送万福”系列主题活动。“千门万户曈曈日,总把新桃换旧符”,贴春联和倒“福”字千百年来一直都是百姓们喜闻乐见的传统文化活动。为弘扬中华民族传统文化,营造欢乐祥和喜庆的节日气氛,给客户带来浓浓的年味,工行萧山分行工会邀请了分行书法俱乐部的十

三位书法爱好者前往各网点挥毫泼墨,送祝福。据悉,本次活动共服务客户390余人次。

活动现场浓墨飘香,由两三张桌子简单拼凑而成的简易书法桌旁,挤满了前来领取春联的客户。工行萧山分行“墨缘”俱乐部的书法爱好者们一个个笔走游龙,忙碌不停歇,客户、工作人员们翘首以盼,等待着写满祝愿

的春联和“福”字。

通过“写春联送万福”这种中华传统文化形式,传递美好的节日祝福,营造浓烈喜庆的节日气氛,打造了良好的工行形象,得到了广大客户的青睐。近几年,新春免费写春联活动已经成为萧山工行各营业网点一道亮丽的风景线,也让人在寒冷的冬天感受到一丝暖意。

## 履行社会责任 公益活动献爱心

工行萧山分行的温度,不仅提供给购买产品的客户,还面向全社会需要帮助和关心的人。

1月23日,工行萧山分行开展第十次“一户一策一干部”专项结对帮扶活动。在这寒冷的冬日,该行党委慰问小分队向南阳街道坞里村(9户)、南丰村(36户)那些因病、工伤、自然灾害等原因导致贫困的家庭每户送上慰问金和生活用品,这些物品都由该行管理干部个人捐助,希望尽自己的绵薄之力为结对帮扶困难户送上温暖。

当天,该行党委委员纪委书记袁冰率领

慰问小组成员来到结对帮扶困难户的家中进行慰问,还表示会定期回访结对村民,关心村民的日常生活。

该行还妥善保存着干部结对帮扶联系册,上面一条一条的记录承载着十年来工行萧山分行干部员工对困难群众的殷切关心,字虽少情却浓。

扶贫工作,不仅事关贫困群众生活水平和机会,更事关社会公平,关乎全面建成小康社会的重要战略目标。用好精准扶贫政策,增强针对性、突出创新性、注重实效性,才能真正让贫困群众祛贫根,奔富路。

工行萧山分行表示,未来还将付出更多努力,给予生活困难户家庭人文关怀。之后,该行党委联合工会、团委又紧锣密鼓地组织开展第十八次“春风行动”,发动全行员工开展爱心捐款,贡献一份爱心,为建设“美丽萧山”作出贡献,将“工行温度”送到每一生活困难户家中,暖人更暖心。在天寒地冻的日子里,工行萧山分行的“温度”并不会缺席。

其实,在工行还有很多这样有温度的人和事。新的一年,不忘初衷,坚定逐梦,中国工商银行萧山分行始终在您身边,伴您无限温暖。