

主编 赵羲 编辑 何晶晶 校对 管莉
电话 67655206 E-mail: zzbjrlc@126.com

映日荷花别样红

——广发银行郑州分行发展驱动力探寻

本报记者 张世豪 张慧 通讯员 苗修华 任伟

健全组织 常抓不懈

首先是成立了文明规范服务领导小组，一把手为组长，其他领导班子成员为副组长，分行主管部门及相关部室为成员单位，负责全行文明规范服务工作的具体指导、工作协调、组织检查和考评，各营业网点也明确一名支行领导负责网点的文明规范服务工作，形成统一领导、统筹协调、齐抓共管的服务质量管理模式。二是明确工作目标。分行逐年制定完善《郑州分行文明规范服务工作指引》，分行行长同时与各网点签署《文明规范服务目标责任书》，明确支行“一把手”为第一责任人，强化了文明规范服务工作的领导力度。



规范流程 明确职责

用制度规范员工的行为，是做好文明规范服务工作的基础和前提。近年来，郑州分行积极建立及推行质量和内部管理体系。首先，根据总行的相关部署和要求，结合分行当地实际修订下发了《文明规范服务窗口服务标准》、《郑州分行文明规范服务考核管理办法》、《郑州分行文明规范服务应急预案》等一系列指导性文件。其次是加强现场管理，实行“双大堂经理制度”。从2011年底开始，在各营业网点推行双大堂经理制度；同时还制定下发了一整套相关管理办法，进一步明确了大堂经理的职责和考核要求，有效提升了窗口服务形象，促进和带动网点零售业务的发展。三是加强“特殊客户”的服务关注度，着力提升综合服务水平。几年来，郑州分行不断提升服务内涵，还把服务重点调整到体现人文关怀和社会责任方面，

强化了对“特殊客户”的服务关注度，为“特殊客户”提供尽可能周到方便的无障碍服务。为此，分行专门制定并下发了《广发银行郑州分行营业网点无障碍服务工作指引》，对该项工作进行了周密部署和安排。为使这些便民措施落到实处，分行专门邀请了河南省聋哑学校的手语老师对网点一线柜面人员和大堂经理进行了服务手语培训；在各营业网点开辟了残障人士轮椅专用通道和实施人工辅助便利；为残障人士在营业柜台设立专门的快捷窗口和盲文密码键盘；为各网点配置了婴儿推车，方便带小孩的客户办理业务；对有业务需求而又行动不便来行办理业务的“特殊人士”实行部分业务的免费上门服务。此外，为关爱老年群体，实行了六十岁以上老人凭身份证享受贵宾叫号等待等特色服务项目。

完善功能 优化环境

早在开行之初，郑州分行的营业网点即以宽敞明亮、环境优美在客户中享有美誉。但随着时间的推移以及客户需求的变化，广发银行近年来加大投入，对所辖的20多个网点进行了不同类型和程度

的改造和装修。较早地配备和设置了排队叫号机、客户评价器、液晶电视、电子银行体验区、贵宾室、擦鞋机等服务和便民设施，而且还根据市场和客户的要求，不断改进和升级，以最大程度地满足需求。

强化培训 提升内功

一线员工的业务技能和服务意识决定着提供给客户服务效率和服务质量。针对此，郑州分行开展了多元化“大剂量”的培训工作。一是强化一线员工的综合业务技能训练，通过每年举办的总分行“业务技能比赛”活动，在全行营造比学赶超的良好氛围。在去年10月份广发总行举办的业务技能大赛中，郑州分行荣获了团体第

二名的好成绩；二是举办窗口服务标准、阳光心态、柜面服务礼仪、柜面服务应急预案等多种培训，让一线柜员通过“看别人、挑毛病”，换位思考寻找差距；三是举办“客户投诉处理技巧培训”和“营业部经理现场管理能力提升培训”，培养和提升营业厅各个岗位人员的服务意识和现场管理能力，为客户提供更加贴心和高效的服务。

加强监督 增强自律

坚持开展服务工作的检查评比，是抓好服务管理的一个非常重要的环节。郑州分行根据不同时期客户需求和业务的变化，对服务工作的考核办法、内容不断进行调整和完善，使考核内容不断细化、权重比例更贴合实际。主要做法一是建立长效制度化的监督机制。每季度由分行主管部门带头，对全行营业网点进行定期检查，形式包括分行直查、支行互查以及专业第三方公司的随机抽查等。二是引入社会第三方监督功能。为了更加公正地检验网点的服务质量，增强考核的客观性，郑州分行从2009年起正式启用了专业第三方中介机构对网点的硬件环境、服务质量进行暗访、检测和评分。三是及时整改存在的问题。每个季

度检查结束后，分行主管部门均会组织召开专题“服务工作点评会”，对网下发《整改意见书》并限期整改完毕。四是注重树立先进，实行典型带动。近二十年的发展历程，广发人深刻认识到，为客户提供优质服务是一个永恒的话题，服务永无止境。不断提升服务水平是银行赢得客户、增强市场竞争力的必然选择，是履行社会责任、展现银行价值的关键之举，也是银行员工遵循职业操守、实现人生价值的内在需求。广发郑州分行会牢记“与中原人民同致富，与中原经济共发展”的诺言，常抓不懈，继续努力，力争为中原父老提供更全面、更周到、更贴心的服务，让广发银行郑州分行优质服务这道风景线更加靓丽。

广发银行郑州分行1995年入驻中原，是广发银行在省外设立的首家异地分行，同时也是进驻河南的第一家股份制商业银行。历经近二十年市场竞争的风风雨雨，郑州分行把“逐鹿中原，志在必得”的豪情变成了现实，各项业务快速健康发展，从支持河南经济的轻骑兵成长为一支生力军。

促成郑州分行实现各项业务快速发展的原因有很多，其中非常重要的一条就是优质的窗口服务。郑州分行的决策层清楚地认识到，论营业网点没有国有银行的多，论业务规模没有国有银行的大，只有认认真真、扎扎实实地抓服务、树形象，才能立足河南、赢得认可，进而推动各项业务的不断壮大和发展。为此，广发银行始终坚持“二线为一线服务，一线为社会服务”的理念，在全行大力倡导营业窗口“规范化服务”，同时开展了形式多样内涵丰富的检查评比和综合考评活动，形成了一套行之有效的管理机制，使得广发银行的窗口规范化服务工作很快得到了行业主管部门、广大客户和社会公众的广泛好评和赞誉。广发银行温馨、高效的窗口服务成为省会郑州金融业一道靓丽的风景线。

郑州分行的文明规范服务工作在河南乃至全国银行业都属于起步较早的，经过早期的经验积累阶段之后，自2000年开始首先引入社会第三方进行监督和管理。先后聘请了一百多名社会监督员，其中包括机关干部、工人、对公客户的财务人员等，同时还聘请了一批在校大学生为暗访员。

郑州分行在广发银行系统内也是首家设有专门部门和专职人员进行文明规范服务管理的分行。2003年至2007年，郑州分行连续五年在其总行组织的文明规范服务检查中位列系统内第一名，其做法和经验被总行予以充分肯定和推广。

2006年，在中国银行业协会首次发起，河南省银行业协会具体组织实施的全国“文明规范服务千佳示范单位”评选活动中，郑州分行下属科技支行顺利通过各类检查验收，荣登首届国家级“文明规范服务示范单位”的明星之列。在随后2008年、2010年中国银行业协会的两届评选活动中，郑州分行的“千佳”队伍不断扩大，先后又有分行营业部、新乡分行营业部加入了此列。郑州分行不仅获得“千佳示范单位”称号的营业网点数量在省会股份制银行中以绝对优势名列前茅，而且在广发系统30多家分行中也只有十七家分行获此殊荣，其中唯有郑州分行独占三席。

近二十年来，虽然郑州分行的领导班子几经更迭，各个阶段的业务侧重点也有所不同，但对文明规范服务的重视程度却始终未变。几届领导班子像火炬传递一般把文明服务工作的宗旨和优势传承下来。特别是今天郑州分行的新一届领导班子提出了更高更明确的要求：在提高服务和效率的前提下，要不断强化服务管理、创新服务手段、规范服务行为、改善服务环境，以此推动全行的整体服务水平实现新的提升。

让我们走近广发郑州分行，走近广发郑州分行的窗口服务，去感受他们在文明规范服务方面所做的努力。



资金速达 掌控商机

广发银行快融通，全力帮助小企业快速成长

市场瞬息万变，商机稍纵即逝。“快融通”专为小企业量身打造综合融资服务方案，快速满足您的融资需求，助您把握商机，决胜商场。



评级客观 担保灵活 审批高效 品种丰富 服务专业

详情请登陆广发银行网站：www.cgbchina.com.cn

第二届小微企业金融服务宣传月