

# 建行合肥马鞍山路支行狠抓窗口文明 用心服务炼出“千佳服务示范网点”



指着满柜子的荣誉,行长陆军十分自豪

育婴室、儿童乐园、特殊群体服务,一千平方米的厅堂,细分了20多个功能区,让客户宾至如归;开门迎宾、微笑天使、党员突击队,努力打造靓丽名片,服务满意度节节攀升。狠抓服务质量,打造窗口文明,这就是中国建设银行合肥马鞍山路支行从无到有、业绩连年攀升的秘诀所在。

■ 刘海泉 文/图

## 细分功能 小厅堂成温馨大家园

建行合肥马鞍山路支行位于合肥市马鞍山南路,周边覆盖五个合肥中高档小区、两所高等院校和三个特色商圈。

走进服务大厅,大堂经理笑脸相迎,顿时让人如沐春风。放眼望去,近1000平方米的大厅,窗明几净,错落有致。大堂咨询区、客户等候区、理财中心、贵宾

属中心……功能区划分紧凑而不凌乱。

“您好,这里有儿童乐园,您等候办理的时候,小孩可以放在这边玩耍。”工作人员的温馨提醒,让带小孩前来办理业务的客户如释重负。此外,大堂内还专门开辟一个育婴室,为女性哺乳提供私密空间。

“为不便行走的人群,我们设计了一个空间,里面放置轮椅和婴儿车备用。针对个人理财客户,我们把全行最

大的办公室腾出来,作为接待专用。”建行马鞍山路支行副行长张莉介绍,厅堂里还为残障、盲人等特殊群体设置了一个绿色通道。

小小厅堂打造成温馨大家园,正是建行合肥马鞍山路支行坚持一切以客户为中心,提升服务质量的生动体现。

## 开门迎宾 微笑天使成靓丽名片

为了提升客户体验,建行马鞍山路支行在全省首创“开门迎宾”环节,每天早上营业开门时,支行行长及全体负责人、客户经理等人员分列支行大门两侧,柜面人员站立于柜台上,以饱满的热情迎接到行的第一批客户,客户受到礼宾待遇后纷纷向建行竖起大拇指!

陈静文、张瑾、杭倩,是建行马鞍山路支行三名一线职工,她们的照片被做成宣传板,摆放在大厅正前方。

“我们支行共有员工22人,有4人被评为微笑天使,一个转岗离开后,还剩下三个。”据建行马鞍山路支行行长陆军介绍,微笑天使是合肥市在金融系统开展的一项大型评选活动,两年来支行能选出4个实属不易,“微笑天使就是文明服务的窗口,是我们支行最靓丽的名片。”

为了优化客户体验,建行马鞍山路支行主动申请成为首批布设智能柜员机的网点,自助发卡机及大堂PAD等高科技设备的加入,不仅让客户耳目一新,而且大大提升服务效能,客户体验进一步提升。

针对网络银行及各种第三方支付平台的竞争,该行还积极上门服务,参与移动支付推广工作。

## 用心服务 回馈社会爱心不停歇

通过文明服务创建,支行充分挖掘员工潜能,最终形成支行业务发展的合力,尤为突出的是支行个人类贷款从无到有,2015年实现新增1.5亿元的目标,被安徽省分行授予“个人贷款贡献奖”。

“我们还坚持推行‘每日晒业绩,每日比服务’的工作方法,以业务量和录像检查等手段评选服务明星,引导员工形成‘比学赶帮超’的进取氛围,员工的积极性被调动起来。”陆军介绍。

作为一家国有控股商业银行,除完成企业经营目标外,更多的要体现为国家为人民的社会责任。建行合肥马鞍山路支行坚持不定期在社区内开展“消费者保护权益”、“认识人民币”等宣讲活动;坚持扶植“小微企业”、“个体工商户”及“三农行业客户”,2015年累计发放贷款近3000万元。

有付出就有收获。近年来,建行马鞍山路支行先后被评为“全国青年文明号”、“中国银行业文明规范服务示范单位”等。随着打造个人金融生态圈的工作开展,支行业绩也是年年攀升。截至2016年年底,全行一般性存款余额15亿元,一般性贷款余额62亿元,实现利润1.17亿元,人均利润557万元。

建行合肥轨道交通联名卡  
 地铁、公交出行无忧,电子现金闪付乘车

地铁享9折优惠!  
 请使用建行ATM圈存电子现金后乘车!

中国建设银行  
 China Construction Bank  
 安徽省分行

客户服务热线: 95533  
 网址: www.ccb.com