

中信合肥马鞍山路支行： 用心打造服务 服务创造价值

在金融行业竞争日益白热化，互联网金融快速普及的今天，银行网点如何保持竞争力，继续为银行创造更多的价值成为所有银行业面临的现实问题。近日，记者走进中信银行合肥马鞍山路支行寻找这个问题的答案。中信银行合肥马鞍山路支行始终坚信服务可以树立和巩固品牌形象，同时发现和挖掘客户的潜在需求，从而创造价值。在无数个营业日的工作中，始终坚持用他们的微笑和热情去践行这一服务理念，更悟出了服务中更深层的含义。

■ 记者 邹传科

系统内服务窗口的一张“名片”

成立于2006年的中信马鞍山路支行，是目前中信合肥分行功能分区明晰、配套服务设施最为完善的网点之一。该行从建行之初，就把“服务”二字放在首位。凭借优质的服务，不仅成为中信银行系统内服务窗口的一张“名片”，更受到周边百姓的认可。

记者昨日走进该支行发现，历经2016年网点的全面装修升级和6S的精心打造，呈现在客户面前的营业大厅：宽敞明亮、整洁温馨、分区合理，更重要的是工作人员的亲切笑脸、理财经理的专业服务，让每一位走进支行的客户顿生愉悦之心。

记者在客户服务大厅发现，该支行目前分设了现金区、非现金区、客户等候区、电子银行体验区、自助银行服务区、理财服务区、出国金融服务区、贵宾理财服务区、公众教育区，使网点的布局多功能化，及时适应了不同层次客户群体的服务需求；网点业务设施设置齐全，各类告示牌、宣传牌、客户意见簿、服务监督电话号码牌、咨询服务台等一目了然；各类便民设施到位，老花镜、验钞机、血压仪、擦鞋器、医药箱、针线箱等一应俱全；网点各项设施、用品、资料摆放整齐有序，为广大客户营造了一个温馨、整洁、有序的服务环境。尤其在等候区，客户除了可以解到各种金融知识和产品外，该行移动服务车会提供新鲜的水果、各式的小零食和饮品，让客户的等待时间变得更加甜美、温馨。

一切从服务客户的角度出发

细节决定成败、服务创造价值，该行正是通过一点一滴的积累和用心服务才换来了现在的业绩。单证折角、爱心靠枕等等这些细微之处，体现了中信人对待客户的用心、用情、用爱，一切从服务客户的角度出发。而在采访中，记者听到最多的是“贴心服务 始终如一”。



宽敞明亮的服务区

“在平时的工作中，我们每天都会接触到很多，甚至是几十位老人，他们要办的业务都不一样，但是都有一个共同点，那就是需要我们的帮助和更细致的服务，需要更加耐心、细致的服务。”据该行营业经理许宣毅介绍，支行特别设立了消费者权益保护办公室，还推行了“首问负责制”等，正是通过这些“用心良苦”的服务举措，吸引了更多的潜在客户主动选择支行。“所以及时发现有服务需求的顾客，并为之提供及时优质的服务，是我们每天都必须努力的目标。”

也正是这种对服务工作质量孜孜不倦的追求，支行多次获得总、分行级优质服务先进网点称号，更是获得周边客户对该行服务的普遍赞誉。十年来，这个集体载誉满满：多次获评总行青年文明号；连续十年合肥分行先进和表扬集体；2009年总行表彰的50家零售优秀支行之一；2011年总行表彰的70家对公负债先进支行之一；被总行授予“2013年度合规经营优质服务先进网点”光荣称号；多次获评安徽权威媒体江淮晨报优质金融生活榜的“合肥市人气银行网点”“最佳银行服务网点”。2015年获评“中国银行业文明规范服务示范单位”。



各类告示牌等一目了然

中信银行
CHINA CITIC BANK

30
1987-2017

中信小企业成长伴侣

善小而大成

中信银行，相伴成长

专营团队：打造专业队伍，提供精细服务
便捷流程：简化申请手续，优化信贷流程

特色产品：量身定制产品，提升客户体验
全程服务：覆盖发展需求，助力企业成长



全国统一客服热线

95558

<http://bank.ecitic.com>