

专版

服务精益求精 再交“完美答卷” 洛阳银行全面提升“市民银行”服务品质

洛阳银行蝉联“中国服务业企业500强”

编者按：近期，在2013中国企业500强发布会暨中国大企业高峰会上，中国企业联合会、中国企业家协会向社会发布了“中国服务业企业500强”名单，洛阳银行再次荣登“中国服务业企业500强”榜单，位居榜单第371名，较上年提升79位，表明洛阳银行的金融服务质量和水平、发展效益与发展能力得到进一步提升。去年，在“群众评诺”活动中，洛阳银行以近92%的满意度高居参评银行榜首。洛阳银行以此为契机，虚心听取民众意见，真诚面对社会监督，在规范管理、环境设施、服务质量上找差距，在服务理念、队伍建设、营销管理上找不足，积极采取有力措施，从服务软硬件两个方面入手，在网点布局、硬件配置和服务理念、人员管理上下功夫，进一步提升优质服务质量和水平，为全市人民提供更加优质高效的金融服务，在全国打响了洛阳本地金融服务业的优质品牌。今年，我市“群众评诺”活动中，洛阳银行继续作为金融服务单位参加评诺活动，将会给洛阳市民交出怎样的答卷？洛阳银行金融服务全面升级后，为市民、企业带来了怎样的便捷？带着这些问题，记者走进了洛阳银行。

问：在日前公布的“中国服务业企业500强”榜单中，洛阳银行位居第371名。洛阳银行是如何脱颖而出，获此殊荣的？

洛阳银行：“中国服务业企业500强”是由中国企业联合会和中国企业家协会联合组织，每年发布一次。此次评选以2012年企业营业收入为入围标准，经专家委员会审定后发布。此次洛阳银行蝉联“中国服务业企业500强”，是社会对洛银服务实体经济再次肯定。

作为洛阳市唯一一家由市民财政控股的国有股份银行，洛阳银行一直致力于打造“洛阳人民自己的银行”。成立以来，洛阳银行牢固树立“立足洛阳、服务政府、支持经济”的立行宗旨，致力于打造“市民银行”，始终坚持追求经济效益与社会效益最大化，牢固与地方政府及经济发展的紧密联系，突出政府及公众的利益，支持、服务政府工程及项目，致力于服务市民、建设美好洛阳。

近年来，洛阳银行在发展战略规划上紧跟地方经济发展步伐，将自身发展与服务地方紧密联系起来，关注社会民生，履行社会责任，践行社会承诺，支持城市发展，服务百姓民生，提升了自身社会地位，树立了负责任、尽义务的洛阳人民自己银行的良好形象。

在贷款投放方面，洛阳银行按照国家宏观经济金融政策及洛阳经济发展总体规划，落实自身定位，加大贷款投放，大力支持地方经济建设，积极扶持中小企业发展，以积极、有力的实际行动履行社会职责、践行社会诺言。成立以来，累计投放各类贷款1000多亿元。其中：累计投放市政基础设施贷款近300多亿元，支持了洛阳旧城改造及城市道路改扩建工程、龙门石窟景区综合治理、洛浦公园项目的建设；累计投放贷款500多亿元，支持了六大产业基地建设以及重点企业发展；累计投放100多亿元，投放贷款余额最高时达到了25亿元，有力支持了洛阳新区及伊滨新区建设。洛阳银行连续9年被市委、市政府评为“支持洛阳经济发展成绩突出金融机构”的称号。

在金融服务方面，与其他

金融机构相比，洛阳银行决策链短、机制灵活，更加贴近城市居民、中小企业。我行把服务这两个群体作为履行社会责任与实现自身发展的结合点，充分发挥灵活、高效机制，为他们提供多样化、综合化、现代化的金融服务。不断优化网点布局，提升网点形象，完善电子银行、网上银行、电话银行等服务渠道，构建了全方位、多层次的服务网络体系。截至目前，已在全市设立了58家支行，营业网点基本覆盖全市，服务网络健全。

此外，洛阳银行成立以来，累计上缴各类税金20多亿元，其中洛阳本地留成近10亿元。2008年，进入河南省纳税百强企业，连续4年被评为洛阳纳税A级信用企业。今年，洛阳银行以实纳税额40922万元，名列2012年度河南省国税百强企业第25名，较上年提升了17位，为洛阳市社会经济发展做出了突出贡献。

问：成绩的背后是辛勤的付出。洛阳银行在去年“群众评诺”满意度第一的基础上，在服务方面又做了哪些努力？

洛阳银行：去年，在“群众评诺”活动中，我行获得了现场评价和线上评价双第一的不俗成绩。群众对我们的满意度很高，但是在评诺过程中仍然反映出了一些问题，如网点布局不合理、办理业务排队时间长等。针对这些问题，我们进行了有针对性的改进，做到“件件有回音、事事有落实”，切实兑现承诺，真正转变作风，提升服务质量，让人民群众满意，让洛阳银行切切实实地成为“洛阳人民自己的银行”。

我们把践行承诺作为履行自身社会责任的切入点，以践诺立行，坚持“立足洛阳、服务政府、支持经济”的宗旨，面向广大城市居民，完善金融服务手段，延伸金融服务触角，在全市义务承担起多项公共事业代缴费服务，为广大市民生活带来了极大便利，树立了“市民银行”的形象。另一方面，加强与各级政府及部门的联系，承担了旧城改造、企业改制、道路建设等大量的社会金融服务，有力地支持了洛阳城市建设和经

济发展，树立了“政府银行”的品牌。

问：下面我们来具体谈谈洛阳银行的一些整改措施。在网点布局上，洛阳做了哪些工作？

洛阳银行：在去年的评诺过程中，家住黎明化工院的王女士反映，她为了上下班坐车方便，办了一张公交卡，结果给卡充值就要花去十几元的交通费。我行了解到相关情况，进行了实地调研。

经过调研，我们发现，在西工区邙邻周边有众多的企事业单位和居民区，如邙邻办事处、中建二局、黎明化工研究院、隧道局、木材公司、警校、卫校、飞行学院、史家屯、中沟、东沟、冯庄等等。该区域常住人口多，而且是正在进行大规模建设的热点经济区域，有较强的个人和企业金融业务需求。但是，在该区域金融机构非常缺乏。

为了解决该区域居民交电费、公交充值、存贷款的金融需求问题，以及周边企事业单位的金融需求问题，我行在王城路与道北四路交叉口的天宝华庭106号开设了支行。

支行上下两层，建筑面积280多平方米，可办理与居民日常生活息息相关的各种代理业务，如代收水费、电费、电话费、燃气费、拆迁补偿费等，并与公交公司合作，开展公交卡充值业务。同时，该支行还开展票据结算、代收代付等业务，服务周边市场商户，开设小额贷款业务，带动该区域快速发展。

此外，我行的关林商贸城支行位于关林商贸城市场内，交通拥挤，存在安全隐患，营业面积小，且与我行关林支行相距较近，机构重叠。为了解决这些问题，我行把关林商贸城支行搬迁至龙门大道古城路口帝都国际商铺，并更名为洛龙区支行。

这些支行的开设和调整，使得我行的网点布局更加合理，能更好地为市民服务。

除了市区，我行还启动了县域机构的建设和优化工作。目前，已设立了宜阳、汝阳、伊川三家支行，预计到2014年底可以实现洛阳县域机构的全覆盖。

问：除了网点布局外，洛阳银行在硬件提升方面也做了大量工作，以提高业务办理效率。主要有哪些？

洛阳银行：在去年的评诺过程中，有市民反映公交充值需要排队，办理起来不方面。为此，我行投入260万元巨资，购买设备，用自己做的模块为每个网点配置了自助充值设备，广大市民随时可以使用，操作简便，30多秒就可以完成充值。今后，我行将逐步向居民社区、大型商场等人流聚集区推广。

目前，洛阳银行全市各网点的自助银行交费设备均可以实现24小时自助交费。移动用户还可以通过手机短信随时交水费、电费、电话费等。

而且由于不少市民有到月底或月初充值的消费习惯，集中充值导致排队现象加剧。针对这一现象，我行加大宣传力度，引导市民转变消费观念，尽量避开人工充值高峰时段，同时由大堂经理协助、引导市民采用自助设备进行充值。

问：洛阳银行一直致力于打造“洛阳人民自己的银行”的形象。那么洛阳银行是通过哪些服务来塑造这一形象的？

洛阳银行：提升我行的形象，全心全意为洛阳人民服务，是我行一直以来的追求。其中最重要的一方面就是代理公共事业收费。这是我行回报洛阳、服务百姓的一项义不容辞的义务，也是一种履行承诺的责任。

据统计，每月到我行网点办理“水、电、燃气、电话费”等代缴费业务的市民大概有100万人次。我行承担了全市90%以上的水、电现金缴费业务。我行的形象就是通过这每月上百万次的简单业务以及相关的耐心、热心服务中点点滴滴积累起来的。

同时，我行关注特殊群体，特别是老年人，针对老年人习惯人工交费的习惯，至今保留着柜面现金交费服务，而这是需要投入大量的人力、物力和精力的。这些正是我行的形象和宗旨的最直接、最生动、最入微的体现。

此外，为了提升我行的形

象，提高服务的效率和质量，我行大力发展社区银行，共选定了39家社区银行，它们的基础性工作已经完成。目前，已经有两家社区银行挂牌。社区银行不仅让市民在家门口就能办理各种金融业务，而且社区银行的服务更贴心、更便捷。

问：针对一些网点在有些时段出现的排队情况，洛阳银行采取了哪些措施，如何化解居民排队现象？

洛阳银行：针对这一问题，我行主要采取了多方面措施：一是根据不同地段网点和不同时间段的业务繁忙程度，建立弹性窗口或实行弹性排班，通过调配内部人员，增设窗口，有效疏导大厅客户，尽量减少客户等待时间，避免客户排队；二是上文提到的自主化设备，完善电子化手段，拓宽交费渠道；三是增设了叫号机，目前在全市网点已经安装了30多台叫号机；四是进行个性化服务，目前在各个网点都安排了大堂经理，每位前来办理业务的市民进入大厅，大堂经理都会询问其要办理什么业务，然后引导他们到相应的柜台办理，同时指导他们完成业务办理前的单据填写等事项，以提高效率。

另外，在排队和叫号方面，我们也进行了区别对待。我们经过观察发现，在两次叫号之间窗口会闲置大约20秒。如果有较多客户办理的都是简单的业务，那么就采取排队的措施，以节约叫号期间的等待时间。

近年来，我行加大了科技创新及投入力度，开通“小管家”短信服务、电话银行、网上银行功能，铺设自助服务终端，改进ATM服务功能等。

编后语：洛阳银行作

为地方银行，对发挥融通资金作用、支持洛阳经济发展起到了重要而又积极的作用，同时也肩负着重要而又广泛的社会责任。在支持洛阳经济发展、服务社会民生上，洛阳银行发挥着不可替代的重要作用，提升金融服务水平、更好服务社会民生的道路还很漫长。我们期待洛阳银行在今后的社会服务中为洛阳百姓交出更满意的答卷。（宋辉辉）