

金融服务提升进行时

交通银行好服务：
一杯水的温度，胜过千言万语

□记者 宋锋辉/文 见习记者 郭飞飞/图

古人说：不积跬步无以至千里，不积小流无以成江海。这句话精辟地指出了我们想要成就一番大事业，就要从身边的小事做起，集小胜成大胜。对于一家银行来说同样如此，交通银行在金融服务方面就是把小事做细，精益求精，交通银行洛阳分行营业部更是被设为“标杆银行”创建网点，以此带动全行各网点的金融服务持续提升，这不仅提升了自身形象，更是赢得了客户的赞誉和信任。

1 好服务不只是一句“小心台阶”

从今年3月起，我省开展了银行业金融服务提升活动。如何才能做好金融服务呢？交通银行洛阳分行把金融服务提升工作落实到了细微之处，并且精益求精地推进着。

走进交通银行洛阳分行的营业部，台阶上张贴的“小心台阶”“小心地滑”等提示语随即映入眼帘。环顾四周，这种充满善意的提醒随处可见。玻璃门上有“小心玻璃”“防止挤伤”等字样，在业务办理窗口前，不仅有一米线，还有“请享受一米线服务”的提示牌。

除了简单的提醒，还有服务指示牌，如在无障碍通道旁张贴的附有服务电话的提示牌，在自助服务区旁边有提示什么业务可以通过自助设备更快办理的提示牌。

交通银行不仅通过各种善意提醒方便客户办理业务，还在自助服务区的一面墙上，贴有网点周边地形图，上面标有附近其他银行的位置、电话、距离等信息。

交通银行洛阳分行服务办相关负责人介绍，对于消费者权益的保护，交通银行的服务始终是从细节做起，让客户一进入交行就能感受到各种善意的提醒。为此，按照总行的统一要求，每个营业厅里都放有向客户公示的收费明细、免费项目、常办业务提示、友情提示等展板，用以向客户提示风险、明示价格等。

另外，在电子银行服务区，交通银行还配置了自动填单机、自动发卡机、电子票据机、自助网银等银行电子设备。为了向广大客户宣传反假币知识，还设有反假币工作站，客户可自助鉴别纸币的真假。



贴心的茶水小推车



大堂经理接受客户咨询



沃德客户专属休息区



自助服务区

2 好服务不只是一杯保持温度的水

按照中国银行业协会印发的《中国银行业文明规范服务百佳示范单位考核标准》，银行应当“配备六种(含)以上常用便民服务设施，放置适当，摆放有序，方便使用，保持整洁”。

在这方面，上述负责人说，交行配置的不只六种，至少有十种。洛阳晚报记者体验发现，交通银行提供的便民服务设施不仅齐全，且摆放位置明显，在细节上更是令人赞叹。

便民箱里有三副度数不同的眼镜，在填单台上，另有四副度数不同

的眼镜。工作人员说，这些眼镜的度数从100度到400度不等。

除了便民箱里的小件便民设施，还有轮椅、宝宝座椅等大件便民设施。大厅里除了备有供客户休息的椅子，还提供有茶水。洛阳晚报记者发现，在茶水台上，放着两个玻璃茶壶，每个茶壶里的水只有一半。工作人员说：“我们这里的茶水准备的有两种口味，茶壶里只装一半的水是为了方便保持水温，工作人员会定时给茶壶添加热水，保持茶水的温度。”洛阳晚报记者用手摸茶壶发现，水是热的，却不烫手。

3 好服务不只是几张助盲卡

优质的金融服务不仅体现在对普通客户的关心上，更体现在对特殊群体的服务上。

在交通银行洛阳分行营业部大厅二楼西侧，有一面照片展示墙，其中一张照片引起了洛阳晚报记者的注意。照片上，一位女士站在中间打着手势，交行员工们围着她正在学习。交通银行相关负责人说，这是交行专门聘请的手语老师在培训员工学习手语，为的是能给聋哑人提供更周到的银行服务。

工作人员介绍，在叫号方面，他们通过显示系统，可以让有听力障碍的客户随时看到叫号进程。另外，他们还配置了盲文版的业务指南、盲人用的键盘、带有盲文的钱币确认卡等服务设施。

洛阳晚报记者发现，在部分业务办理窗口旁边，有一张透明的塑料卡片，上面印着“1元、5元、10元”等字样，还有许多凸凹的点。工作人员说，这就是助盲卡，通过纸币与卡片的比对，盲人可以方便地确认币值的大小。

交行服务的对象还有一个特殊的群体，那就是交行自己的员工。服务办负责人说：“我们服务好员工，员工才能服务好客户。”为了体现对员工的关爱，他们开展了“扮靓支行我的家”“交行爱我百分百服务PK大赛”等活动。交行美化办公环境，配置休闲设施，为员工提供午休室。有条件的支行设有瑜伽室、图书室、减压室等，供员工在工作之余休息、放松。此外，交行还为大堂经理配备了高脚休息椅等。

交行
让我家躲过一劫

□马金丽

那年，我不幸受伤住院，父亲也病倒了。一天，一夜未眠的母亲一大早就出门了，我睡醒时，母亲还没回来。邻床病人说，你妈刚才在枕头下摸了点东西，神神叨叨地就走了。

我赶紧拿开枕头，发现交通银行的存折不见了。存折里是从亲戚家借来的医疗费。这时，电话铃响了，对方说，他是交行的，说母亲在银行，让我赶紧去。

我拖着病体踉跄赶到时，母亲正扯着嗓门斥责银行人员。年轻的小伙子不急不恼，端来茶水，俯身耐心地跟她解释。原来，早上，母亲和一个人一起来取钱，工作人员看那人东张西望、神情慌张，取的金额又大，职业敏感和责任心让他感觉不正常，心想老人怕是遇到骗子了。他一边不动声色有意拖延时间，一边仔细观察。那人看母亲取钱不顺，显出焦急和不耐烦的样子。

母亲很是着急，她声音里带着哭腔：“小伙子，快给我取吧，我有急用，我家再也经不起折腾了呀！”

工作人员说：“您取的金额较大，得叫家属过来。”母亲这才说出我的号码。

待我了解经过准备找骗子理论一番时，对方却不知何时溜走了。母亲不信，说：“人家是卦仙儿，咱家最近出的事儿，他都算出来了，说你还会有灾，叫我把存折上的钱全取出来交给神仙看看，就能消灾避祸。”

我气恼地问：“你咋不跟我说一声？”母亲一脸神秘：“神仙说，跟人家说就不灵了！”

母亲果然遇到骗子了！幸亏交行工作人员火眼金睛。我连声感谢，他摆摆手说：“保护储户的利益，是我们应尽的责任，现在骗子专骗老年人，要提高警惕呀！”

不久，报纸上便登出了类似骗子被公安机关抓获的新闻，母亲看到后才恍然大悟，感慨地说：“多亏银行那个小伙子啊！”



活动参与方式及投稿要求
详见2014年3月31日《财富周刊》C06版《我与交通银行的故事》有奖征文大赛启动一文。