招牌

邮储银行合肥市分行



服务是金融行业永恒的话题，中国邮政储蓄银行合肥市分行成立两年来，一直把服务作为塑造形象、打造百年邮银品牌的核心。微笑服务、精于细节、重在修炼。

微笑服务是邮储银行修炼核心

“进步，与您同步”：微笑服务，与时俱进

世界上唯一不变的东西就是变化本身。昔日邮政储蓄绵延百年，扎根城乡、服务百姓，赢得了老百姓的普遍信任和良好口碑。如今，时代发展的浪潮滚滚而来，百年邮政储蓄，也加速转型。在改革邮政储蓄管理体制的基础上，新成立的中国邮政储蓄银行合肥市分行承继了原邮政局、邮政集团公司经营的邮政金融业务，以及因此而形成的资产和负债，并将继续从事原经营范围和业务许可文件核准的业务。

目前，合肥分行已初步形成了以本外币储蓄存款为主要服务项目的负债业务；以国内和国际汇兑、转账、银行卡、代理保险、代理国债、代收代付、代销资金、代销理财产品为主的中间业务；以银行间债券市场业务、协议存款、银团贷款、小额信贷为主的资产业务。新业务、新产品的不断推出，让越来越多的城乡居民享受到了中国邮政储蓄银行方便、快捷、优质的金融服务。与传统金融服务机构相比，合肥邮储银行是一家最具改革和进步特质的全新商业银行。

中国邮政储蓄银行合肥市分行共有储蓄网点111个，其中：一类支行27个，二类网点30个，代理网点54个，近500名从业人员。自挂牌成立以来，合肥市分行秉承“客户至上”的理念和“优质服务”的宗旨，全面提升服务能力和服务质量。通过开展规范化服务活动，提高营业员的服务水准，使客户享受更温馨的网点服务；通过优化网点布局和网点建设，努力为客户提供优良的服务环境；通过不断提升金融网技术水平，丰富电子服务手段，让客户享受更加方便快捷的金融服务。在全行员工的共同努力下，邮储银行产品质量、科技含量和服务水平显著提高，社会知名度和美誉度不断攀升，受到社会各界的高度关注和一致好评。

“四体、世博会”文明服务活动期间，合肥市分行积极推动，确保各项工作顺利开展。合肥市分行办公室统一定制“四体会服务窗口”专用牌并及时下发至分行各网点，各网点开辟运动员专用通道。合肥市分行办公室、渠道部、审计部、业务部组成了联合检查小组，对全市21个支行及3县6个支行进行全面服务质量检查，对服务环境、服务礼仪、服务行为重点检查，发现不足及时指出并针对突出问题下发整改通知。经过全行员工齐心协力，合肥市分行服务水平有了显著提高，四月份、五月份客户投诉明显减少，“四体会”期间实现了“零差错、零事故、零投诉”的目标。

为迎接2010年度全国城市文明指数测评，合肥市分行从7月23日始在全市支行开展“‘微笑服务’推进月”活动，培育浓厚的“微笑服务”氛围，优化“微笑服务”环境，规范“微笑服务”行为，积极塑造邮银微笑服务品牌。各支行结合自身特点和实际情况，采取多种形式，在全行职工中集中开展“微笑服务”专题教育活动，加强“微笑服务”宣传，使之深入人心，并转化为实际行动，融入日常工作的每一个环节。“‘微笑服务’推进月”期间，各支行通过完善便民设施，清洁环境卫生，提高服务效率，并指定专人及时处理投诉意见，原则上对投诉意见在三日内完成处理和回复。严格落实限时办结制度，提高办理业务效率，为客户提供高效优质满意的服务。





微笑服务活动不仅增强了窗口微笑服务意识，把日常工作同文明服务结合起来，寓工作于服务之中，想客户之所想，急客户之所急，为民解困，热情服务，而且使得合肥市分行的客户满意度和社会美誉度更上一层楼。

“五颗心、五个一”活动：全面阐释微笑理念

邮储银行合肥市分行自成立以来，一直把服务作为塑造自身形象、打造百年邮银的头等大事来抓。服务改进，永无止境。从总行到各地市分行，再到各支行网点，乃至每一位邮储银行人，都把微笑服务作为自身修炼的核心。在服务态度上做到“热心、耐心、细心、虚心、诚心”；在服务行为上要做到“一张笑脸相迎、一句问候暖心、一把椅子请坐、一杯开水相敬、一声走好相送”，这“五颗心、五个一”系列服务活动自成立之初就在邮储银行各分支行如火如荼地开展。如今，讲文明、知荣辱、展风采、树形象、做表率，已经成为广大邮储银行员工牢固树立微笑服务意识的座右铭，并日渐化为员工自觉行为的日常行动。

中国邮政储蓄银行合肥市分行，立足安徽省会，为省城的金融发展注入了新的活力。两年来，合肥市分行发展迅速，服务优质，获得“全国实施用户满意工程先进单位”称号，2008年、2009年连续荣获“银行业支持地方经济发展”奖项，其辖内的四牌楼支行获得2009年“全国用户满意服务明星班组”称号，被评为“安徽省百家文明规范服务示范单位”，王小燕同志被评为“百名文明规范服务先进个人”。

学习型银行：让微笑服务深入人心

两年来，中国邮政储蓄银行合肥市分行改革创新、拼搏进取、追求卓越、和谐发展，致力于服务经济、服务社会、服务人民生活。为更好地服务客户，邮储银行广泛开展各种专业技能和相关服务培训，培训力度之大为银行同业之最，被业内誉为最善于学习的银行。不断加强学习，不断更新服务理念，不断提升服务水平，是新生邮储银行的优势和核心竞争力。

微笑服务，不是千篇一律、空洞没有内涵的职业化微笑，而是发自内心、倾注爱心的一种人性化服务。只有这种微笑服务，才能彻底解决诸如排队烦、缴费慢、贷款难等银行业服务难题。邮银人相信，学习是提升服务最具持久力和内动力的支点。构筑学习型银行，让所有员工不断学习，不断进步，不仅能够提高员工自身修养，培养修身养性的品性，促进员工自我完善和发展，又能把微笑服务提升到更高层次，蕴涵更多文化韵味。这有这样，才能真正把微笑服务的理念驻留在邮行人和消费者心中，才能真正做到树文明、促和谐，让微笑深入人心，把服务完美发挥。

在改革发展转型中，邮银人一方面传承百年邮储精神，用勤劳创业的汗水，谱写了更多动人的华美乐章；另一方面邮银人锐意进取、开拓创新、永不满足，秉承“凝心聚力抓发展、艰苦创业强根基、开拓创新促转型”的核心精神，共同思考、共同分享、共同创造，通过不遗余力的学习，与时代同进步，与客户共发展，倾力打造崭新理念的全功能商业银行。