

# 辽宁农行多措并举提升金融服务质效



2021年,农行辽宁省分行结合实际研究制定了《中国农业银行辽宁省分行2021年度“服务升温工程”活动方案》,周密部署落实全行网点服务升温整体工作,明确了详细的工作清单,逐项推动落实,同时认真梳理金融“服务升温工程”工作任务,制定考核指标。



共计5227人参加金融服务升温工程专项知识调查,完成全行网点基础运营人员全覆盖;大力开展“擦亮招牌”工作,通过非现场检查等形式查验执行情况,及时纠偏纠错,推进网点6S管理工作制度化、规范化、常态化,有效提高全行网点精细化管理水平和品牌形象。

## 做实服务活动,提升服务品质

今年以来,农行辽宁省分行多次组织分支行开展客户体验和员工活动,邀请客户到网点实地体验,全方位客观评价农行服务水平。大力开展“我作客户我体验”活动,让员工以客户视角体验辖内网点、同业网点服务,发现本行网点服务短板,借鉴同业网点优秀体验案例,进一步提升服务水平。组织开展网点服务能力提升培训,同时通过线上、案例教学、测试演练等形式不定期开展培训,内容涵盖手语服务、适老化培训、特殊群体客户服务培训及业务技能等,并持续巩固培训成果,提高服务质效。截至6月中旬,该行已累计开展客户体验、员工体验活动和培训374次、370次和341次,参与人数达6946人次、3503人次和9594人次。

## 做优服务项目,履行服务责任

农行辽宁省分行坚持做精厅堂服务,特别是针对老年客户和特殊客户群体,要求各网点大堂经理能够准确识别,主动服务,做到“六个一”暖心服务(一声问候、一个微笑、一次关怀、一次引导、一次营销、一声道别);做精差异化服务项目,聚焦客户需求,分析客群特点,持续提升不同群体类型的服务水平,提供客户超预期服务体验。截至6月中旬,辽宁农行已向客户提供了母婴室服务、临时托管服务、客户书吧、品茶室及政务服务等20类特色服务,创建普惠业务网点、国际业务网点、“三农”服务等特色类网点59个;做精敬老服务,针对老年人开户、社保卡激活等高频金融场景,结合服务资源,对高龄、重病、伤残等特殊群体提供上门服务,该行全部网点均能提供上门服务,覆盖率达到100%,截至目前,农行辽宁省分行已累计提供上门服务2821次,开展金融知识宣讲974场,举办客户活动496场;做精延伸服务,在持续做好厅堂服务的基础上,农行辽宁省分行还将升温服务触角向外延伸,积极主动为部队、企业、学校、社区及偏远地区客户提供移动金融服务1409次,不断提升延伸式服务水平。

## 做美服务环境,营造服务氛围

今年以来,农行辽宁省分行组织各营业网点广泛开展了“擦亮招牌”专项治理活动和“清洁日”活动,对全辖网点LOGO门楣、灯箱等进行集中擦、集中修、集中换,截至6月中旬,全行网点均已完成LOGO灯箱的清洁工作,集中更换老旧故障LOGO灯箱123个,维修故障灯箱标牌180个,树立了统一的服务形象,创建了安全洁净的服务环境。在各网点完善配齐便民、适老化等服务设施,如为老年人等行动不便的客户无碍坡道,增配老花镜、饮水设备、爱心座椅等便民设施,配备率达90%以上,营造有温度、人性化的厅堂环境。近期,该行还策划开展低温网点治理,拟对全行55个低温网点实行名单制管理,组织二级分行通过改造线路、增配空调等方式改善网点环境,为客户和员工创造舒适温暖的服务环境。

## 做强服务品牌,创新服务方式

近年来,农行辽宁省分行全力开展网点特殊群体及适老化服务实践,全行116个网点设置了“爱心敬老驿站”,重点为老年人和区域内环卫工人提供临时休息、阅读书报、手机充电等惠民便民服务和专属功能区域,提升了客户体验;持续打造网点服务标杆,积极参与中国银行业协会“百佳”、“千佳”及星级网点创建工作,近年来累计创建“百佳”网点2个、“千佳”网点4个、星级网点17个,打造了辽宁地区公众认可的银行。为做强服务品牌,该行持续加大监督检查力度,在总行“神秘人”检查的基础上,省分行按日开展视频非现场检查、按月开展“神秘人”检查、按季开展现场检查,按季评比通报,督促各行加大服务管理力度,自“网点服务升温工程”活动开展以来,辽宁分行在农总行“神秘人”方面实现得分、进位双提升,较2020年末进位5名。

吴昕丽 张明明

## 定投简单点 生活轻松点

面对波动投资举棋不定,  
震荡市场多空观点交织。  
投资举棋不定怎么办?完全不必慌!

### 农行基金定投 让您省心省力

小定投,大梦想。

自动投更省心;分散投资风险;我的定投我做主!

- 超低门槛;
- 省时省力;
- 分散风险;
- 手续便捷。

风险提示

1. 基金产品均由基金公司发行与管理,代销机构不承担产品的投资、兑付和风险管理责任。
2. 基金有风险,投资需谨慎。基金过往业绩及评价机构的评价结果不构成对未来业绩表现的保证。
3. 投资人应当认真阅读《基金合同》、《招募说明书》等基金法律文件,了解基金的风险收益特征,并根据自身的投资目的、投资期限、投资经验、资产状况等判断基金是否和投资人的风险承受能力相适应。

基金定投

www.abchina.com 客户服务热线 95599



中国农业银行  
AGRICULTURAL BANK OF CHINA