

创新“五维”金融服务 打造卓越客户体验

工行重庆市分行全面推进“2020 服务先行”服务提升主题活动

优化流程 彰显专业速度

2月27日,工行重庆江北建北支行网点重新恢复营业。就在这天上午,一位客户拎着沉甸甸的布包走进建北支行营业大厅,询问客服经理是否能帮忙兑换包裹里被毁损的残币零钞。据建北支行工作人员回忆,这包被毁损的残币与硬币掺杂,纸币已经结块,黑乎乎地散发出一股刺鼻的焦臭味,根本无法通过点钞机具清点及鉴别操作,硬币也污迹斑斑,“这对我们进行分拣和清点工作都带来了很大的困难。”

当时,工行网点现金高柜实行收付两条线操作制度,如果收款柜承接了这一堆残损钱币的全部清点,势必会影响其他客户无法办理存款业务。建北支行网点急客户所急,想客户所想,立即启动应急机制,运营主管配合柜员手工清点,肉眼鉴别纸币,厅堂客服经理负责清点捆扎硬币。两种方式同步进行,内外配合,建北支行仅仅用了半个小时的时间,就将客户1000多枚版面不一、新旧不一、磨损不同的硬币和1000元的纸币按照标准清点分拣出来,及时兑换给客户,最大程度地为客户挽回了经济损失。

为切实解决客户困难,工行重庆市分行持续优化服务流程,积极构建与网点经验特点、业务规律、人员履职等相适应的劳动组合模式,实现柜面、厅堂、智能设备等不同区域运营服务资源的合理配置和灵活调度。同时,该行切实发挥网点客服经理职责,强化其识别引导、自助智能设备辅导、业务指导及窗口服务资源调度等服务管理职责,确保了网点现场服务的高质高效。

特事特办 拓展业务深度

“你们的服务真好,着实在为老百姓着想,解决了我的一大难题,真的非常感谢你们!”紧紧握住工行重庆九龙坡杨家坪支行工作人员的手,一位外地客户感慨地说。

原来,这位外地客户于日前来到杨家坪支行办卡,但因之前用错误姓名开过银行账户,需回外地原开户网点调取开户凭证,在原网点办理变更手续后才



合川潼南支行营业室指派客服经理为客运公司清点破损硬币1500余元,受到客户好评



渝北金开支行用热情周到的专业服务获得了客户的认可和信任



巴南炒油场支行深入宣传“存款保险制度”,成功挽回客户资金损失



涪陵垫江支行为90岁高龄客户提供上门服务,帮助老人顺利支取生活费



北碚碚峡支行工作人员上门到养老院为客户办理重置密码业务

能开立新账户。支行工作人员在与该客户沟通中了解到,客户现因要办理个人按揭贷款,急需办理一张银行卡。杨家坪支行考虑到最近的疫情形势,立即安排工作人员安抚客户情绪,同时在把控风险、业务合规的前提下,特事特办,为客户办理新账户,顺利签订了按揭贷款。“按揭贷款是我行重要的中收来源,此举既赢得了客户满意,又为我行中收打下坚实的基础,无论是对客户还是我行都是一件好事。”杨家坪支行相关负责人表示。

多年来,工行重庆市分行始终秉持“以客户为中心”的服务理念,不断强化员工专业技能,提升员工职业素养,打造出了一支优秀的服务团队,充分体现出国有大行的责任与担当。特别是各支行持续深化行长“坐堂”工作机制,深入基层了解客户痛点和一线员工心声,找准服务难点问题,有针对性地推动服务

工作改进,有效打通了金融服务“最后一公里”。

科技赋能 延伸服务广度

近日,工行重庆高科技石桥铺支行某客户受疫情影响,回到外地家乡后无法及时返渝,造成货品无法出售导致资金短缺,只能把所有流动资金全部转出用于经营。通过管户大数据系统,支行客户经理及时发现并马上联系了客户。得知客户暂时无法返渝且该笔资金将使用一年以上后,客户经理积极向客户推荐了普惠金融贷款。客户对该行丰富的金融产品线表示了认可,成功地提交了贷款申请,并对该行完善的客户精准服务模式赞不绝口。

随着大数据逐渐走进人们的生活,金融服务体系面临更大更深刻的变革,工行重庆市分行也更注重客户服务的非

体验。从网上银行手机银行到融e联、e生活,通过加大“工银e信”“经营快贷”“e抵快贷”等线上金融产品投放力度,该行打造出了一幅从线上到线下的客户服务版图,将客户服务从点滴做起做到极致,用服务细节来彰显实力,用真情服务来温暖人心。

抗击疫情 强化支持力度

4月15日正值社保发放日,在工行重庆涪陵兴华支行的门口,又是一派门庭若市的景象。为了到店客户能够放心办理业务,同时又要狠抓疫情防控,兴华支行领导班子提出多种措施,制定严密的计划。

当天,支行网点大堂、ATM区、现金区、非现金区都指派了专人进行应道工作。除此之外,为了避免人多拥挤、客户杂乱无序的现象,支行将现金业务和非

现金业务排队分开,确保了各项业务井然有序进行。

为在做好疫情防控工作的同时进一步提升服务效率,工行重庆市分行各层级持续加强分流疏导和现场管控,按日监测通报全行网点客户平均排队等候时间,线上线下评价情况。在网点层面,该行积极用好排队叫号系统,推广预约服务功能,着力缩短客户排队等候时间,切实将客户超时等候占比控制在3.8%以内,有力了改善客户效率体验。

用心用情 传递社会温度

“自己年纪大了,每一次来银行都是像周老师这样热情的客服经理协助我办理业务,真的太感谢他们了!”近日,年迈的张奶奶专程坐公交车来到工行重庆巴南李家沱支行,为该行大堂客服经理送来两包口罩以示感谢。

时间回到上周六,张奶奶独自一人来李家沱支行网点办理存款业务。刚进入网点,支行客服经理便积极主动地接待了她。由于张奶奶年纪较大,行动不方便,客服经理热情细心地搀扶张奶奶到柜台办理存款业务。办理过程中,张奶奶因视力不好无法签字,客服经理便协助张奶奶完成,并主动帮张奶奶擦干净残留在手上的印泥。办理完业务后,客服经理又搀扶着张奶奶护送其离开了网点,热情温暖的服务让张奶奶十分感动。

传递社会温度,践行大行责任,一直以来都是重庆工行人身体力行的事。值得一提的是,工行重庆市分行还将社交属性与场景驱动充分融合,积极开展网点服务创新探索,着力打造以“资源共享”和“场景融合”为切入点的“工行驿站”服务品牌。据悉,“工行驿站”以普惠公益为定位,在日常厅堂服务中为广大劳动者提供若干便民服务项目,构建“歇歇脚”“喝口水”“充充电”“上上网”等惠民服务体系。目前,分行辖内301家网点已统一悬挂“工行驿站”对外标识,多家“工行驿站”惠民网点旗舰店建设工作也正在持续推进中,同时将确保升级完成30个惠民服务项目。

徐一琪

图片由工行重庆市分行提供

助推社区有机更新 提升居民生活品质

龙湖“善居计划”与城市提升同频共振

让业主生活更加便利 为16个社区精心“冻龄”

运动设施陈旧、楼栋标识不清、路面凹凸不平……在入住了几年的小区中,这些都是普遍发生的问题。龙湖业主比较幸运的是,他们的“管家”总会主动及时解决这些问题,为小区“冻龄”。

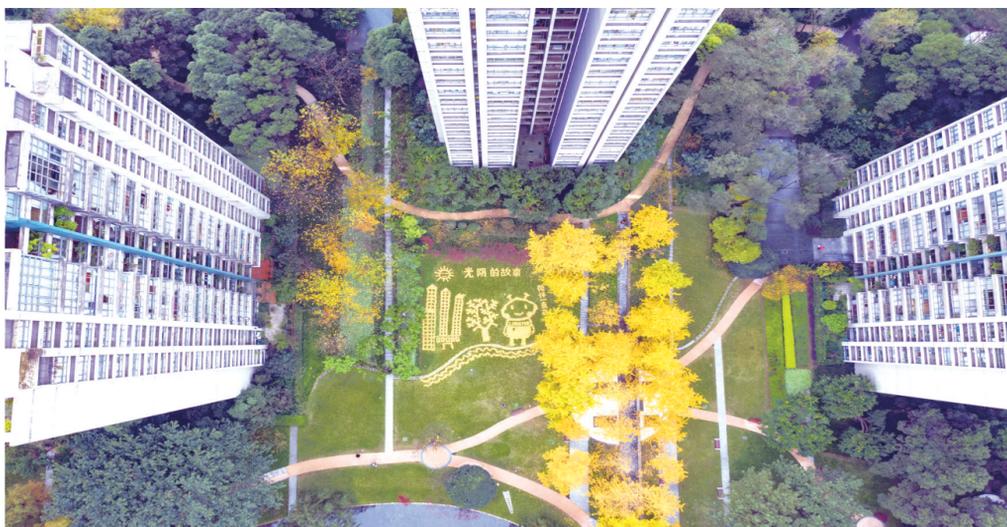
据了解,今年重庆龙湖的“社区冻龄”行动已在16个社区展开,既有包括房龄超过20年的高龄小区,也有交房3年左右的次新小区。

作为提升社区大环境的行动,“社区冻龄”行动将在环境美化、运动康体、便民福利、儿童关怀、园区空间5个方面着手,让业主沉浸在温馨舒适的社区空间中,享受美好生活。

为社区“冻龄”,首先要关注最迫切需要“保养”的地方。

例如,有的小区儿童较多,儿童游乐设施磨损较严重,急需更换;有的小区业主出行以开车居多,车库使用频率较高、老化严重,亟待翻新;有的小区老人居多,现有公共空间不能满足其活动需求,需要将架空层改造为活动中心……

社区“冻龄”,重庆龙湖充分倾听业主心声,让社区设施更具人性化、更有温度——两江新宸云澜老年活动空



龙湖水晶郇城实景图

间将进行翻新、拉特劳斯好城时光高层洋房儿童游乐设施将进行更换等等。

值得一提的是,“高龄”的龙湖南苑将对公共卫生间进行翻新。据介绍,因为该小区地段较好,很多老年业主对这里非常留恋,并在园区内组织开展了大量老年社区活动,因此公共卫生间的使用频次较高。本次翻新,公共卫生间内将增添一些扶手、无障碍设施等适老化设计,便利老年人的生活。

“大大小小各种改造,其目的不仅是让社区颜值更美,更重要的是排除一些安全隐患,提升业主的生活便利程度。”龙湖相关负责人介绍,每个小区的改造都要经过20多天甚至数月,改造之后的小区将焕发更大光彩。

“善居计划”走进家庭 招募3.5万名“善居体验官”

“善居计划”还将走进家庭。该计划中的“爱家焕颜”活动以家庭为单位为业主提供入户焕新服务。

活动包含清洁保养、排查检修、家电清洗、消毒除菌、居家损失风险保障、房屋财产风险保障、暴雨漏水保障等8类服务包。具体而言,业主可享受厨房五金清洗打蜡、空调清洗、私家花园蚊虫消杀以及晒被、磨刀、沙发床垫除螨等众多便民服务。

“今年龙湖在活动项目设置方面比往年多了三分之一的选项,覆盖的业主数量远超过往。”龙湖相关负责人说。

为提升“善居计划”的服务品质,今年“爱家焕颜”行动面向广大龙湖业主,在线招募3.5万名“善居体验官”,业主可通过龙湖集团官方业主APP——U享家报名参加。成为“善居体验官”后,业主可体验从预约到入户服务的全过程,还可对服务进行评价。用户评价将进一步提升“善居计划”的服务质量。

具体来看,今年的“爱家焕颜”行动从5月中旬持续至9月。每个阶段的行动,都会根据季节情况进行调整。例如,5月开始的第一波“爱家焕颜”行动,其中一项就是为业主的私家花园进行

蚊虫幼卵消杀,为业主营造舒适美观的花园空间。

另外一项是针对业主的厨卫空间焕新。使用时间久了,厨具和洁具有些位置容易产生磨损。加上受疫情影响,业主更偏爱居家做饭,厨房使用频率高了,磨损度就相应提升了。今年,“爱家焕颜”行动还会主要从五金清洗和厨房用具打胶等方面着手。

结合疫情防控需求,入户服务前,所有工作人员都会进行“自我消毒”,并戴好口罩、手套等防护用具,确保业主安全安心。

兑现“善待你一生”承诺 重庆龙湖已投入近亿元

据了解,每年,龙湖都会向业主进行满意度调查。从“善居计划”启动伊始,龙湖更加注重对小区环境的痛点进行收集,意见最集中、反应最强烈的,每年会陆续安排整改、修复、更换。很多小区也会开展上述工作,不同

的是,龙湖的“善居计划”并不动用业主的大修基金,而是由龙湖来买单。根据当年的修缮情况,每年投入几百万到上千万不等。截至目前,重庆龙湖已为“善居计划”投入近亿元。今年的“善居计划”,预计惠及10万户以上重庆龙湖业主。

龙湖智慧服务相关负责人表示,坚持“善居计划”的初衷,是为了兑现龙湖“善待你一生”的品牌承诺,输出龙湖式幸福的基因。

“一向以品质著称的龙湖,很早就认识到住宅并不是一售了之。”上述负责人称,9年来,重庆龙湖通过集中解决一些建筑和设备设施老化等问题,一方面能够切实地帮助业主解决在居住过程中遇到的问题,为他们提供持续的关怀和服务;另一方面,通过经年不断的维护与保养,社区可以历久弥新,业主的资产也能随着时间的推移实现保值、增值。

业内人士分析,在竞争激烈的楼市环境下,开发商对产品和服务品质的承诺是否能兑现,也会成为助推消费者作出购买决策的重要动力。通过“保养”老园区的“容颜”吸引新业主的目光,这正是龙湖具有前瞻性的地方。

包括“善居计划”在内的一系列贴心服务,获得了业主的高度认可。据了解,自2009年以来,龙湖的物业服务业主满意度均超过90%。在中国指数研究院近日发布的《2020中国物业服务百强企业测评报告》中,龙湖智慧服务排名综合实力第七,并荣获服务质量领先、智慧服务领先、高端物业服务领先等9项大奖。

龙湖推出的“善居计划”,还与重庆正在开展的城市提升相契合。

推进主城区市区发展,需要加强城市有机更新,进一步提升市民生活品质。而“善居计划”潜移默化地提升着重庆这座山水之城的颜值与气质,显著提升着市民生活品质,让市民更有获得感、幸福感和安全感。

张婷婷

图片由龙湖集团提供



龙湖两江新宸架空层改造施工中