



# 民生银行淮安洪泽支行： 客户至上 用心服务

## 工行淮安楚州支行营业室 持续提升适老化服务水平

随着社会不断发展,人口老龄化问题日益凸显。为了更好地满足老年客户群体的金融需求,确保老年客户群体在金融服务过程中享受到更加便利、舒适和安全的体验,近年来,工行淮安楚州支行营业室通过一系列措施持续提升适老化服务水平。

### ● 优化服务环境

工行淮安楚州支行营业室在网点内设置尊老关怀区,配置爱心座椅、老花镜、放大镜、应急药箱、轮椅等助老便民设施,为老年客户提供舒适和便利的服务环境,确保老年客户办理业务时的

安全与便捷。同时,开通绿色通道,为老年客户群体提供更为人性化、个性化的无障碍人工柜台服务,并安排专人提供业务办理“向导服务”,减少老年客户的等待时间,提供更加高效的服务。

### ● 优化服务流程

针对行动不便的特殊老年客户群体,工行淮安楚州支行营业室一直灵活采用双人上门服务的方式为他们办理相关业务。这样的服务方式,让特殊老年客户群体足不出户便可享受到安全便利。与此同时,面对每月中旬很

多退休老年客户来取退休金的情况,工行淮安楚州支行营业室开通快捷窗口,避免老年客户群体等待的时间过长,提高了办理业务的效率,也为老年客户群体带去更方便的服务体验。

### ● 组建服务团队

为了让老年客户群体更加了解银行服务,例如大堂智能柜员机、ATM等,工行淮安楚州支行营业室专门组建了一个志愿团队,加强金融服务宣传。通过举办金融知识讲座、发放宣传资料、耐心介绍并指导老年客户使用智能机具等方式,该志愿团队向老年客户普及金融知识,提高他们的金融素养,教会他们使用手机银行。同时,工行淮安楚州支行

营业室还与社区、老年协会等合作,通过志愿团队上门服务耐心指导的方式,为老年客户提供更加优质的金融服务。

开展适老化服务是一项长期而艰巨的任务。工行淮安楚州支行营业室将不断创新服务模式,提升服务质量,让老年客户在享受金融服务的同时感受到温暖和关爱,推动金融服务向更加人性化、便捷化的方向发展。(冷悦)

近年来,中国民生银行淮安洪泽支行积极探索创新,不断优化服务流程,提升服务质量,在文明规范服务方面积累了丰富的经验,其优质服务得到当地群众的认可。

### 坚持“客户至上”服务理念

民生银行淮安洪泽支行全体员工统一思想,坚持“客户至上”服务理念,确保每一位客户从踏入该行大门的那一刻起就有宾至如归的感觉。大堂经理热情相迎,主动询问客户需求,提供专业的引导和咨询服务。大堂设立分类叫号机分流不同业务需求的客户,服务柜台及自助机具均有安全距离线及物理遮挡设备,保障客户隐私安全。贵宾服务区为高端客户提供个性化、定制化服务,保障客户的隐私需求,提升服务体验。在服务过程中,该行员工注重细节,力求每一个微笑、每一句问候都能让客户感受到工作人员的热情与担当。

该行按照规定配备多种业务办理指南、中间业务服务价格目录、客户意见簿等,倾听客户的意见和建议,通过定期开展客户满意度调查,及时了解客户的需求变化,不断改进服务。

### 着力提高服务效率

优质的服务离不开高素质的工作人员和高效的团队协作。民生银行淮安洪泽支行高度重视员工培训工作,制订完善的培训计划,涵盖业务知识、服务技巧、沟通能力、服务

### 满足客户多元需求

民生银行淮安洪泽支行积极响应客户需求,不断根据需求的变化配套新的服务模式。例如,许多薪资代发客户平时上班比较忙,无暇至银行网点办理业务,该行工作人员便带着设备上门为客户办理业务,引导客户使用手机银行、添加企业微信,随时响应服务需求;针对不同单位的薪资代发客户等群体,该行安排专门服务人员提供针对性服务。

### 便民服务传递温暖

在文明规范服务工作中,民生银行淮安洪泽支行打造的便民服务站成为一大亮点。便民服务站位于该行大堂一角,配备了休息椅、饮水机、充电器、雨伞等设施,为客户、环卫工人、快递员、“外卖小哥”等提供休息场所。便民服务站还配备助盲签名卡,为视力障碍人士办理业务提供便利。

便民服务站不仅是一个物理空间,更是一个传递爱心和温暖的平台。该行员工定期为在此处休息的群众开展健康知识讲座、金融知识普及、反诈知识宣讲等活动,关心他们的生活和工作。便民服务站的设立赢得社会各界的广泛赞誉,进一步增强了该行员工的社会责任感和使命感。

### 敬老服务广受好评

一直以来,民生银行淮安洪泽支行都将服务关怀老年客户视为关键工作。该行在外部设置行走不便人群专用无障碍通道;在每个柜台前都放置了老花镜等物品,方便有需要的客户阅读和填写资料;大堂视频播放器循环播放业务介绍及反诈、反假等内容,用直观易懂的方式向老年客户普及金融知识;设置敬老专区、报纸杂志书架,让老年客户在休息或等待办理业务的过程中感到舒适和放松。该行工作人员始终以热情、耐心的态度对待每一位老年客户。大堂经理会主动上前迎接老年客户,询问需求并提供全程引导服务。对于听力不佳的老年客户,工作人员会提高音量、放慢语速,或者采用书面交流的方式,确保信息传达准确无误。

民生银行淮安洪泽支行将继续践行“服务大众,情系民生”的企业使命,不断创新服务模式,提升服务水平,为客户提供更加优质、高效、便捷的金融服务。(民生宣)

# 美好生活·快乐消费

## 微信交易有礼 抽1000元京东E卡

### 刷卡“邮”礼 好运在后面等你



扫码了解详情

2024年4月22日至2024年12月22日,用户于每个交易统计周期(自然周)内,名下邮储银行借记卡微信支付快捷交易累计金额满68元以上(含),即可于达标3-7天后,登录“邮储好礼汇”微信小程序抽取各种奖品。

2024 邮储银行  
让美好发生



A股股票代码: 601658  
H股股票代码: 1658  
客户服务热线: 95580  
网址: www.psbc.com

中国邮政储蓄银行  
POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA

绿色让生活更美好