

# 为了让每一位客户满意

——市行政服务中心商丘市商业银行收费窗口工作侧记

■ 晚报记者 成绍峰

## ■ 阅读提示

十年服务,赞誉如潮。经过十年辛勤努力工作,市行政服务中心商业银行收费窗口工作每年都有新的突破,每年工作都上一个新的台阶。

市行政服务中心商业银行行政收费窗口由5名“娘子军”组成,她们每天都要接待上千名客户,除了每天加班加点办理业务外,同时还要为客户提供各方面的业务咨询。十年来,窗口工作人员换了一茬又一茬,但工作人员秉承客户至上的宗旨没有变,每天精神百倍不厌其烦地服务每位客户的工作态度没有变。窗口虽小,但5名女工作人员用自己的真诚和辛勤的汗水为商行收费窗口树立了良好的服务形象。

十年间,在市行政服务中心,商业银行窗口的工作得到了客户的好评和领导的表扬,而且好人好事不断被媒体报道。

在有关领导的关心和带领下,商业银行行政收费窗口不断提高服务质量,自行政服务中心成立之初至现在,连续十年获得行政服务中心“优质服务窗口”,成为行政服务中心一道亮丽的风景线。



商丘市商业银行营业厅。

## 外树形象

企业形象是企业文化的外在体现,收费窗口更是企业精神风貌的展示。市行政服务中心商业银行收费窗口作为社会的一个服务窗口,员工的一言一行均代表着企业的精神面貌。十年来,商丘市商业银行秉承“内强素质、外树形象”的管理方针,加大宣传力度,努力打造“商丘人自己的银行”、“中小企业的合作伙伴”、“市民银行”

服务品牌,着力加强窗口工作人员的素质和业务培训,让服务人员微笑面对每一位客户,获得了客户的认可,建立了良好的社会公众形象。

窗口既是部门的工作平台,也是展示部门形象的重要窗口,更是服务社会的前沿。为此,该窗口把创造一流服务、树立良好形象作为窗口工作重点,常抓不懈。不断加强学习,提高素质,

窗口十分注重其工作人员的理论学习、业务培训和素质教育,在做好窗口工作的同时,能够认真组织工作人员积极参加政治理论学习和创先争优活动。全员参加了创先争优活动,窗口人员能够做到带头学习,积极创先争优,完成了创先争优活动各阶段规定的学习内容和活动内容。

## 赢得赞誉

商业银行收费窗口不断涌现出大量的好人好事,有的还被媒体报道。

2012年2月20日早上,商业银行森林公园慧商支行收费窗口的工作人员正在紧张忙碌地做上班前准备的时候,忽然传来一阵响亮的鞭炮声,只见一行四人举着一面锦旗向她们走来,拉着她们的手说:“实在太感谢你们了!”

2012年2月17日早上,车管所窗口里人山人海,只见一位女士惊慌失措地徘徊在商行窗口外面四处打听有没有人捡到一张进口汽车的合格证。看到这种情况,

业务主管连忙上前关切地询问这位女士,并仔细反复查看监控录像,确认这个证件是被另一位来办理业务的客户拾起拿走了,通过与车管所窗口工作人员沟通,了解到这名客户的信息,森林公园慧商支行收费窗口员工迅速联系到了这位客户,反复做工作,最终这张非常重要的证件完好无损地回到了这位女士手中。

过后,这位女士带着礼品前来感谢,被窗口员工婉言谢绝,该女士激动地流着眼泪说:“你们真是帮了我一个大忙,如果找不到这张证件,我就只能

去国外补办了,太感谢你们了,你们窗口的工作人员一心为客户着想的服务态度,原先我只是听说过,现在我是真真切切地感受到了!”

其实这样的事情在这里已经不止一次发生过,去年就曾有一位客户在《京九晚报》上发表了对商行森林公园慧商支行收费窗口的感谢信。商行森林公园慧商支行收费窗口以优质的服务质量、认真的工作态度赢得了车管所窗口领导的认可,受到了客户的赞扬,为塑造商行形象再添一笔绚丽的色彩!

## 受到表彰

辛勤的汗水换来累累硕果。今年2月22日,商丘市行政服务中心召开了行政服务中心2011年度表彰大会,商业银行行政服务中心收费窗口荣获2011年优质服务窗口、窗口工作人员李昊霖、张珊珊获得2011年度先进工作者。

2011年度行政服务中心商业银行收费窗口在支行行长苏醒、副行长赵慧的带领下,认真贯彻落实总行的服务宗旨,结合行政服务中心实际情况,以

“服务群众、服务中心、服务各窗口”为指导思想。员工们充分认识到,行政服务中心收费窗口不但是一个收费窗口,更是一个展示商行形象的窗口。收费窗口就像一个纽带,连接着整个行政服务中心。在下一步工作中,商业银行收费窗口将以更认真的服务态度,更优质的服务质量做好收费工作,让社会群众和各个行政部门都能感受到商行的优质服务。

在过去的工作中,商业银行收费窗

口工作取得了优异成绩,得到了市行政服务中心、市商业银行和客户的充分肯定。在市行政服务中心成立十周年之际,商业银行收费窗口将一如既往地保持勤奋工作的扎实作风,严于律己、认真负责的工作精神,善于学习、乐于奉献的工作状态,团结一致、互帮互爱、奋勇拼搏的团队精神,开展为民服务创先争优活动,开拓创新,以良好的精神风貌和优质高效的服务,树立商业银行人的形象。



商业银行监事长唐金星(左一),行政服务中心主任曹月坤(左二),商业银行董事长魏杰(右一)检查商业银行窗口工作。

本版图片为资料图片