

在圣地延安城里，巍巍宝塔山下，有这样一支金融服务团队--工行延安宝塔支行，他们根植在延安宝塔这片沃土里，汲取着博大精深的延安精神，全心全意为人民服务，在广大客户心目中，这就是工商银行的服务窗口，折射出延安金融服务形象。



## 突出亮点 细化服务

服务是永恒的主题，工行延安宝塔支行在优质文明服务过程中，坚持突出亮点，注重服务细节，通过服务制胜，大堂制胜来赢得客户口碑，争创一流业绩，做城区服务最优金融服务窗口。

硬件服务设施齐备。结合网点特点，给大厅配备了饮水机、药箱、针线包、充电桩、雨具、老花镜、婴儿车、送水车、消毒液等服务设施。在VIP室配备了沙发、电视、报刊书籍、饮料、微波炉等，有专门的客户经理一对一服务，让客户感受到高端、大气、有品位的工商银行服务体验。

优质服务深入人心。支行每日晨迎第一批客户，客户在厅堂会有客服经理周到、细致、耐心的引导和服务。高柜举手示意、低柜双手递单，无论是一个微笑，还是一个举止，都会让客户倍感温暖。厅堂会适时开展厅堂微沙龙，给客户讲解最新客户关心的金融产品或金融小知识，让客户在短暂的等候时间里，学到更多的普惠金融知识。

智能服务简便快捷。支行调配人力资源，充实厅堂服务，协助引导客户使用智能机具，无论是硬币兑机，还是回单打印机，无论是产品领取机，还是自助一体机，客户都可体验到工商银行便捷的电子银行新业务和新服务，节省客户排队等候时间。

上门服务温暖客户。支行对于特种需求的客户，设有无障碍通道，配有外语服务人员，对于有上门服务需求的客户，支行会第一时间启动上门办理业务，将金融服务

延伸到客户身边。



### 打造品牌 服务升级

工行延安宝塔支行是延安最早最大的网点，曾经获得过国家级青年文明号等诸多殊荣，支行通过升级服务，将这块服务品牌继续保持并发扬光大。

通过今后三年的努力，力争把工行延安宝塔支行打造成一个规模大、服务优、管理强、业绩好的品牌支行。“服务优”就是支行立志要做服务标杆网点、服务示范网点、最优服务网点。

努力把企业文化元素融入到网点特色的服务中，突显延安精神、红色文化、宝塔形象等内容。厅堂设计融入“延安精神永放光芒”标识，员工服务、服务用品有特色标记，宣传教育区布放红色书籍。通过硬件打造和软件提升，让特色文化融入到服务中，用延安精神打造宝塔工行。

多年以来，工行延安宝塔支行这支生生不息的团队，获得了一次又一次荣誉，这块服务品牌，在未来的日子里，将会更加熠熠闪光。



(来源：工行延安宝塔支行 版权归原作者所有，如有侵权，请联系我们删除)