

用真诚服务 感动大众

(第四辑)

—— 2013年度中国银行业文明规范
服务百佳示范单位故事集

中国银行业协会◎编

用真诚服务 感动大众

(第四辑)

—— 2013年度中国银行业文明规范
服务百佳示范单位故事集

中国银行业协会 编

责任编辑：戴 硕 董 飞

责任校对：孙 蕊

责任印制：程 颖

图书在版编目(CIP)数据

用真诚服务感动大众 (Yong Zhencheng Fuwu Gandong Dazhong). 第四辑 / 中国银行业协会编. — 北京: 中国金融出版社, 2014.3

ISBN 978-7-5049-6043-6

I. ①用… II. ①中… III. ①银行 — 商业服务 — 先进经验 — 中国 — 2013 IV. ①F832.1

中国版本图书馆CIP数据核字 (2014) 第030376号

出版
发行

中国金融出版社

社址 北京市丰台区益泽路2号

市场开发部 (010) 63266347, 63805472, 63439533(传真)

网上书店 <http://www.chinafph.com>

(010) 63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010) 66070833, 62568380

邮编 100071

经销 新华书店

印刷 北京侨友印刷有限公司

尺寸 169毫米×239毫米

印张 14.5

字数 184千

版次 2014年3月第1版

印次 2014年3月第1次印刷

定价 42.00元

ISBN 978-7-5049-6043-6/F.5603

如出现印装错误本社负责调换 联系电话(010) 63263947



本书编委会

主 编：杨再平

副主编：陈远年 周永发

编 审：何 玉 金红凤

编 委：孙 瑞 张 旭 杨天懿 孙 毅

李思婵 刘兴坤



值此《用真诚服务感动大众（第四辑）——2013年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位故事集》出版之际，我谨代表中国银行业协会表示衷心的祝贺。

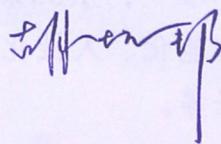
随着我国金融产品的多样化和差异化发展，以及消费者金融业务需求的不断增加，文明规范服务逐渐成为银行业打造服务品牌、树立社会形象的重要支撑。多年来，中国银行业协会持续开展文明规范服务百佳示范单位创建评选活动，倡导“服务创造价值”、“以客户为中心”、“公平对待消费者”等一系列服务工作理念，鼓励基层网点发挥潜能、自主创新，用高效、贴心的服务回馈广大金融消费者，以文明规范服务进一步提升银行核心竞争力，为构建和谐金融环境、改进服务工作、塑造良好形象起到了积极作用，赢得了社会各界的认可。在2013年的评选活动中，中国银行业协会全面升级了“百佳考核标准”，从65条100分细化为190条1000分，更加注重服务的智能化、人性化，以及为特殊群体提供便利服务、履行社会责任等。

在历次评选活动中，中国银行业协会都会收集银行业在提升服务理念、完善服务制度、创新服务产品中的真实案例和故事，结集成书，今年出版的是第四辑。在本年度的“百佳示范单位”评选中，我们收集到的每个故事都感人至深，生动展示了银行业一线员工无私奉献的精神、吃苦耐劳的作风和服务大众的风采。我们最终选取了100个故事，汇编成本书。其

中，有银行人用真诚贴心的服务和付出赢得客户感恩的故事，有银行人以丰富的经验和敏锐的观察识破诈骗、避免客户财产受损的故事，有银行人不辞辛苦、上门服务偏远高寒地区客户的故事，有银行人积极承担社会责任、向贫困地区奉献爱心的故事……这些真实的故事彰显了银行员工优秀的职业素养，体现了银行人细致入微的服务精神，是银行人践行“以客户为中心”服务理念的真实写照。

面对新的形势和任务，中国银行业在推进文明规范服务方面，依然任重而道远。希望各银行业金融机构进一步强化、细化、深化文明规范服务标准，把服务标准切实融入日常工作中，提升行业核心竞争力。同时，希望获得“中国银行业文明规范服务百佳示范单位”称号的网点发挥“百佳”品牌效应，用更细心、更贴心、更耐心的服务创造价值和效益，更好地服务我国经济社会发展。

中国银行业协会会长
国家开发银行董事长



2014年2月



目录

- 1 **真诚在心 服务在手**
交通银行北京松榆里支行感动故事
- 3 **尽心服务 尽力先行**
上海浦东发展银行北京分行营业部感动故事
- 4 **恪尽职守 服务周到**
中国工商银行北京西客站支行营业部感动故事
- 6 **保障客户财产的安全是银行人的天职**
北京银行北辰路支行感动故事
- 8 **铁道支行的钢铁团队**
中国农业银行北京铁道支行感动故事
- 10 **一片温情暖客户**
交通银行天津市分行营业部感动故事
- 12 **献上招行最真切的声音**
招商银行天津分行营业部感动故事
- 15 **用心做友 以诚搭桥**
交通银行唐山丰润支行感动故事
- 17 **保安队伍 保驾护航**
华夏银行保定分行营业部感动故事
- 19 **关注弱势群体 为社会奉献爱心**
中国邮政储蓄银行保定市七一路支行感动故事
- 21 **诚信至上 服务大众**
栾城县农村信用合作联社营业部感动故事



- 23 **用心描绘色彩 用爱点燃希望**
交通银行平阳路支行感动故事
- 25 **坚持赢得尊重 平凡造就“非凡”**
光大银行太原学府街支行感动故事
- 27 **真心换来真感动**
华夏银行太原桃园南路支行感动故事
- 30 **温情细心服务 帮助客户识骗**
中国工商银行太原五一路支行营业室感动故事
- 32 **心系客户 深受信赖**
中信银行呼和浩特分行营业部感动故事
- 34 **雪中送炭暖人心**
招商银行包头支行感动故事
- 36 **无私的奉献**
中国建设银行沈阳融汇支行营业室感动故事
- 38 **曲折迷离事难料 圆满解决暖人心**
招商银行股份有限公司沈阳万泉支行感动故事
- 40 **用我的真诚换取您的信任**
营口银行股份有限公司经济技术开发区支行感动故事
- 42 **以诚心换人心**
中国工商银行阜新海州支行感动故事
- 44 **掌声响起来**
中国工商银行延吉明珠支行感动故事
- 46 **关爱社会 珍惜生活**
中国民生银行长春分行营业部
- 48 **真诚服务 爱心满载**
招商银行哈尔滨分行营业部感动故事

- 50 **五月的“微笑”**
中国工商银行哈尔滨和兴支行感动故事
- 52 **客户的需求就是我们的追求**
上海浦东发展银行上海分行营业部感动故事
- 54 **情系客户 为民解难**
交通银行上海市分行营业部感动故事
- 56 **90后，她贴上自己的专属标签**
中国工商银行上海市人民广场支行感动故事
- 58 **无声的服务**
中国建设银行上海市分行营业部营业室感动故事
- 60 **感动，源自真心**
交通银行泰州分行营业部感动故事
- 62 **感动无处不在，努力让人成长**
中国农业银行苏州工业园区支行营业部感动故事
- 65 **尊重——善待别人的高度**
中国银行常州分行营业部感动故事
- 66 **用爱心赢得客户 用诚心感动客户**
中国工商银行扬州分行营业部营业室感动故事
- 68 **您的满意，我的追求**
上海浦东发展银行南京城中支行感动故事
- 70 **“一根筋”的小姑娘**
中国农业银行盐城中汇支行营业部感动故事
- 72 **十八年的坚持成就“最美支行”**
上海浦东发展银行杭州萧山支行感动故事
- 74 **一封来自菲律宾的表扬信**
中国工商银行嘉兴分行营业部感动故事

- 76 **最重要的事**
中国建设银行武汉支行营业部感动故事
- 78 **暴雨中有一种精神叫坚守**
杭州联合银行石桥支行营业部感动故事
- 80 **将纸条递给哥 将爱心送回客户家**
交通银行安徽省分行营业部感动故事
- 82 **无声感动 汇集真情**
中国工商银行淮北淮海路支行感动故事
- 84 **星期天的“被加班”**
中国农业银行芜湖金桥支行感动故事
- 86 **站好服务第一岗 打造工行服务金名片**
中国工商银行泉州分行营业部感动故事
- 88 **真诚服务 客户至上**
中国农业银行福州华林支行营业厅感动故事
- 90 **有一种默契叫“信赖”**
中国工商银行上饶信州支行感动故事
- 92 **贴心换真心**
交通银行江西省分行营业部感动故事
- 94 **服务感人心 你我携手行**
上海浦东发展银行南昌分行物华支行感动故事
- 97 **用心服务 真心相待**
招商银行威海分行营业部感动故事
- 98 **用心服务 赢得客户**
交通银行山东省分行营业部感动故事
- 102 **老吾老以及人之老**
中国农业银行青州市支行营业部感动故事

- 105 **硬币存款不扰人 细节服务现真诚**
中国工商银行济南市中支行营业室感动故事
- 107 **华夏送真情 情暖动北城**
华夏银行聊城东昌支行感动故事
- 109 **孩子，您心真细**
交通银行许昌分行营业部感动故事
- 111 **95595以外的24小时人工服务**
光大银行郑州黄河路支行感动故事
- 113 **慧眼识骗 客户感激**
上海浦东发展银行郑州分行大学路支行感动故事
- 115 **坚守平凡 青春无悔**
招商银行宜昌分行营业部感动故事
- 117 **客户的需求，就是我们的追求**
中国工商银行武汉经济技术开发区支行营业室感动故事
- 119 **规矩是死的，服务更要“有血有肉”**
光大银行徐东支行感动故事
- 121 **默默无闻乐于奉献的柜员——彭琦**
中国银行湖北省分行营业部感动故事
- 122 **我们就是守护客户的“金融天使”**
交通银行武汉汉阳支行感动故事
- 124 **爱心关怀 让客户感到温暖**
中国银行湖南省分行营业部感动故事
- 126 **真诚微笑 为您绽放**
民生银行长沙香樟路支行感动故事
- 128 **“你们招行的小匡比我女儿还要亲哪！”**
招商银行衡阳分行营业部营业室感动故事

- 130 **服务中无声胜有声**
交通银行珠海体育中心支行感动故事
- 133 **服务创造价值**
中国建设银行东莞常平支行营业部感动故事
- 134 **最美的笑，在我们身边**
中国农业银行中山小榄支行营业部感动故事
- 136 **感动的记忆**
招商银行广州东风支行感动故事
- 139 **有一种力量叫坚持**
民生银行广州分行营业部感动故事
- 141 **真诚微笑，让她如此美丽**
中国建设银行广西壮族自治区分行营业部感动故事
- 143 **感动您，从微笑开始**
中国银行南宁市邕州支行营业部感动故事
- 145 **平凡岗位上的执着和梦想**
招商银行南宁分行营业部感动故事
- 147 **投诉后带来的忠诚**
交通银行海口海甸支行感动故事
- 149 **真心真情热心肠 细微之处见精神**
中国银行海南省分行营业部感动故事
- 151 **办了件急解燃眉的“跨国”金融业务……**
中国农业银行成都光华支行感动故事
- 153 **一点一滴不辞辛劳 一丝一缕拼接情谊**
中国银行四川省分行营业部感动故事
- 155 **平凡的感动**
上海浦东发展银行贵阳营业部感动故事

158 **优质便民服务 热心帮助弱势群体获好评**

中国工商银行贵阳云岩支行营业厅感动故事

160 **双语服务温暖你我他**

交通银行贵州省分行营业部感动故事

163 **予人玫瑰 手有余香**

招商银行昆明分行营业部感动故事

165 **传递爱心 携手助学**

华夏银行昆明高新支行感动故事

168 **践行文化理念 真诚感动他人**

中国农业银行拉萨康昂东路支行营业室感动故事

170 **把钱存在你们这里我最放心!**

中国工商银行咸阳人民西路支行感动故事

172 **无声的承诺 用心的关怀**

交通银行榆林分行营业部感动故事

174 **“上门服务小分队”的感动**

中国农业银行渭南朝阳路支行营业部感动故事

176 **没有最好只有更好**

中国农业银行张掖甘州支行营业室感动故事

178 **颜大娘的救命钱**

交通银行青海省分行营业部感动故事

180 **点滴用心，真诚奉献**

交通银行宁夏区分行营业部感动故事

182 **真情当纽带 善待为桥梁**

交通银行新疆维吾尔自治区分行营业部感动故事

185 **真心服务美如歌 民族团结一家亲**

中国银行新疆分行营业部感动故事

- 187 **因爱之名，为生命开道**
招商银行重庆分行营业部感动故事
- 189 **强强，站起来！**
中国农业银行重庆江北支行营业部感动故事
- 191 **感恩奉献 回馈社会**
中国银行大连开发区分行营业部感动故事
- 192 **三尺柜台演绎“终极速递”**
交通银行青岛分行营业部感动故事
- 194 **提升优质服务 演绎感人故事**
中国工商银行宁波市分行营业部感动故事
- 198 **一杯咖啡温暖你和我**
招商银行宁波余姚支行感动故事
- 200 **真诚的微笑最动人**
中国工商银行厦门江头支行感动故事
- 202 **微笑服务 察言观色**
中国建设银行厦门市分行营业部感动故事
- 204 **班车不再 服务永存**
招商银行深圳福田支行感动故事
- 207 **热心公益事业，延伸社会责任**
交通银行深圳龙岗支行感动故事
- 209 **平凡的岗位，不凡的工作**
中国农业银行深圳龙岗支行营业部感动故事
- 211 **附录 中国银行业协会关于表彰2013年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位的决定**

真诚在心 服务在手

交通银行北京松榆里支行感动故事

说起残币兑换，对于每一个银行柜台人员来说都是件头疼的事儿，首先就是面额零零碎碎，纸币硬币混杂，总觉得理不清头绪，无从下手，有发生错款的风险；再就是张张褶皱不堪，污渍斑驳，光是逐张摆平它们就让人头晕目眩，更不用说清点清楚了；再加上硬币的细碎光滑，容易滑脱，清点起来更是难上加难。所以，客户被拒之门外的情况时有发生，即便是在不得已的情况下，柜员们都像摊上大事儿了似的，有畏难情绪或是临阵退缩也就不难理解了。

交通银行松榆里支行就经历过几次这样的业务，但却带给客户不一样的感受。

记得那个周末的下午，指针已经指向四点四十五分，还有十五分钟一天的营业就要结束了。大厅内并无办理业务的客户，柜员们正在紧锣密鼓地进行着轧账的各种工作，时针一分一秒地过去，大家心照不宣，都暗自想着在周末早点与家人团聚，这时，一阵急促的脚步声响彻整个大堂，只见一名中年男子吃力地手提两大盒残币和零币一下子摊放在柜台上，要求兑换。钱币敲击在柜台上，声音清脆而响亮，打破了刚才的秩序与宁静，面对客户的需求，松榆里的员工没有推脱、没有劝退，虽然员工心里很清楚接下这个业务意味着加班，意味着尘土飞扬，意味着





饿肚子，但松榆里支行的柜台内外都没有半点犹豫与迟疑。刹那间，大堂经理闻讯走了过来，柜组长俯下身来，临柜的员工凑拢过来，就连行长也抽身投入这场未名的战斗中。顷刻，大堂里响成一片，有挑残的，有分券别的，有清点的，由于该客户的钱币中有一部分长期被放置在鱼缸中，拿来清点时，还带着鱼缸的水，钱币上长满了绿苔，滑滑粘粘的，个别的钱币还发了霉，长出了绿毛，散发出腥涩的呛鼻味道，大家没有放弃，也没有怨言，只是默默地清点着，为了辨别钱币的币值，保安端来了清水，大家拿出了小刷子，为这些被污水侵蚀的钱币逐一“洗澡”。就这样，连续奋战了三个多小时，直至晚上八点多，共清点纸币两千多张、硬币六千多枚。客户连连致歉又连连道谢，我们的服务人员依然微笑着目送客户离开。

像这样的情景已经太多了，收到的表扬信里写得满满的，客户一次次怯生生地来，一次次满意地走，在松榆里支行的服务窗口上没有拒绝，只有接纳，每一名服务人员都怀揣着一份爱心，保有着一份耐心，秉承着一份诚心，这所有的力量汇在一起凝聚了我们这个阳光、进取、团结的集体的正能量，让客户感觉到温暖，找到家的感觉。