

招行哈尔滨分行：“极致服务”践初心 金融为民暖人心

招商银行哈尔滨分行深耕龙江23载，始终秉承“因您而变”的服务立行理念，以客户为中心，以提升客户体验为目标，在统一的服务标准中融入人文关怀细节，用耐心、贴心、真心的“极致服务”，于三尺柜台的平凡中铸就非凡，以“标准化+有温度”的极致金融服务获得了龙江百姓的高度认可。



极致耐心·与您相伴

夕阳红添招银红，守护银发好时光

近日，一位93岁的老奶奶来到招行哈尔滨分行某网点为工作人员送来甜甜的椰子糖，以此表达感激之情。

前一日，这位93岁的老奶奶与她65岁的女儿相伴来到招行网点办理存折取款业务，由于女儿是聋哑人士，老奶奶年岁大了耳听不清，两位老人站在窗口前显得茫然无措，面对这对特殊的母女俩，柜员立即决定把要说的每一个字写在纸上给客户看，“请填写手机号：地址：”、“请点中间红色同意按钮”、“请在右下角红框内签名”……“无声”的业务就这样不紊地进行着，随着最后一笔业务签字的完成，柜员在纸上写下了大大的“办好了”三个字，93岁的母亲激动地说：“太感谢了，我们就知道在招行这事一定能办成”。

不止于三尺柜台的温暖，招商银行创新探索厅堂一体化服务新模式，让运营员工走出柜台，提供给客户更加多元的服务。客户王阿姨急用现金，到网点为在外的孩子代办存单取款，在厅堂服务的柜员了解到阿姨没有带孩子的银行卡，也不记得卡片是什么样子，立即回到柜台查询，查询后来到阿姨身边用手机银行为阿姨展示卡样帮助回忆，最后接送王阿姨回家找到卡片并成功办理业务。“虽然我自己的孩子没在身边，但空巢老人却在招行找到了孩子般的陪伴和温暖！”王阿姨当场留下亲笔表扬信。

招行哈尔滨分行更好地实现为客户和社会的价值创造，从老年客户服务全旅程着手，优化升级人员配置、服务流程、业务流程、系统设备和环境设施，建立长效管理机制五大方面提升老年客户体验，满足其特殊场景业务需求，提供展业PAD可视柜台应用上门办理、远程视频核实委托代办、公证委托代办及医院直通代办扣划服务四类场景，实现上门率、办结率、老年客户满意度均100%，让老年客户老有所依。

极致贴心·我帮您想

家乡人知您所需，异乡人有我相助

6月的一个早晨，招行某网点接到深圳回哈尔滨探亲的崔女士电话，客户想存

入两大罐一角硬币，主管立即贴心的叮嘱崔女士网点具体位置，爱心窗口柜员迅速完成手头工作，提前准备好清点零钱所需用品。崔女士和爱人到行后一脸为难的对柜员说：“实在不好意思，这两大桶硬币确实太多了，我们都不好意思来，自己又没法处理。”柜员微笑宽慰道：“女士您太客气了，清点零钱本就是我份内的事，我保证又快又准的清点好，您就放心吧！”说完柜员接过硬币，向客户递出纸巾擦汗，同时运营主管也加入清点队伍，经过两个多小时的忙碌，硬币清点工作顺利完成。

崔女士说自己离开哈尔滨二十多年了，这次回到家乡，感受到了家乡日新月异翻天覆地的变化，在深圳时一直是在招行办理业务，对招行的服务一直非常的满意！没想到第一次在家乡的招行办业务，也感受到了同样优质的服务品质，感受到了家乡人独有的热情与周到，崔女士动情的表示，谢谢招行哈尔滨分行员工细心周到的服务，有你们，我相信家乡会更好！随后客户亲笔写下感谢信，这不仅是对招行哈尔滨分行员工专业高效的业务能力表示肯定，更是对招行“极致服务”工作的高度认可。

客户王阿姨急用现金，到网点为在外的孩子代办存单取款，在厅堂服务的柜员了解到阿姨没有带孩子的银行卡，也不记得卡片是什么样子，立即回到柜台查询，查询后来到阿姨身边用手机银行为阿姨展示卡样帮助回忆，最后接送王阿姨回家找到卡片并成功办理业务。“虽然我自己的孩子没在身边，但空巢老人却在招行找到了孩子般的陪伴和温暖！”王阿姨当场留下亲笔表扬信。

今年以来，招商银行正式推出“极致服务”品牌，哈尔滨分行通过系统规划、强力执行与深度赋能，聚焦“运营人员岗位服务标准”、“厅堂服务协同标准”、“特殊客户服务标准”、“网点业务流程服务标准”四方面开展专项提升活动，逐步提升服务品质，打造极致服务品牌，不止于三尺柜台的温暖，招商银行创新探索厅堂一体化服务新模式，让运营员工走出柜台，提供给客户更加多元的服务。

招行哈尔滨分行更好地实现为客户和社会的价值创造，从老年客户服务全旅程着手，优化升级人员配置、服务流程、业务流程、系统设备和环境设施，建立长效管理机制五大方面提升老年客户体验，满足其特殊场景业务需求，提供展业PAD可视柜台应用上门办理、远程视频核实委托代办、公证委托代办及医院直通代办扣划服务四类场景，实现上门率、办结率、老年客户满意度均100%，让老年客户老有所依。

家乡人提供“标准化”的服务，更为异乡人送上“有温度”的服务。

一位刚来到哈尔滨的异乡姑娘通过体验平台留言感谢网点的运营主管：“我想办理用于出国留学的纸质存款证明，但身份证丢失，户籍不在哈尔滨当地，我刚来哈尔滨人生地不熟，她主动发现我的不安询问情况，帮我查找市民大厦电话，寻找最近的派出所，联系了很多相关部门。

事后，招行哈尔滨分行收到哈尔滨市公安局南岗分局反诈中心表扬信，对我行网点反应迅速、信息精准，充分彰显警银联动效能表示肯定，为保护人民群众财产安全、维护社会和谐稳定贡献了力量。

客户到行，经我行及公安机关工作人员再三询问沟通阻拦，客户最终幡然醒悟，承认诈骗分子以购买高收益投资理财产品为由，诱导其前往银行取现，再与老人约定时间派人上门取走现金，进而实施诈骗犯罪。客户一再感谢银行和公安机关帮她识破骗局，挽回46万元现金及卡内10万元资金损失。

客户到行，经我行及公安机关工作人员再三询问沟通阻拦，客户最终幡然醒悟，承认诈骗分子以购买高收益投资理财产品为由，诱导其前往银行取现，再与老人约定时间派人上门取走现金，进而实施诈骗犯罪。客户一再感谢银行和公安机关帮她识破骗局，挽回46万元现金及卡内10万元资金损失。