

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取款业务,由于女儿是聋哑人士,老奶奶年岁大了耳朵听不清,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”的业务就这样有条不紊地进行着,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”。

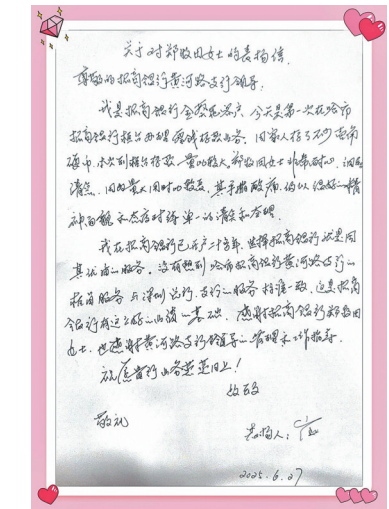
不止于三尺柜台的温暖,招商银行创新探索厅堂一体化服务新模式,让运营员工走出柜台,提供给客户更加多元的服务。

客户王阿姨急用现金,到网点为在外地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,也不记得卡片什么样子,立即回到柜台查询,查询后来到了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。

招行哈尔滨分行为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可视柜台应用上门服务、远程视频核实委托代办、公证委托代办及医院直连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



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,不止为

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,提前做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!”说罢柜员接过硬币,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,在深圳时一直是招商银行办理业务,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服务能力表示肯定,更是对招行“极致服务”工作的高度认可。



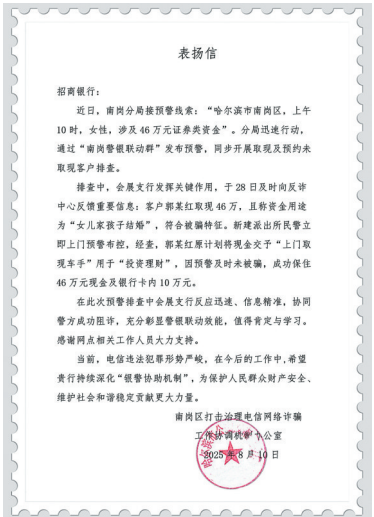
每一次服务都是与客户建立信任的机会,贴心地为客户多考虑一点,多付出一些,对于客户来说都是意义非凡的,每个微笑、每句温暖的话语,是科技无法给予和替代的,有温度的服务才是最弥足珍贵的。

极致真心·我想帮您 警银联动破骗局,守好百姓钱袋子

“明早我要取现46万元”,招行某网点接到老年贵宾客户大额取现的预约电话,核实用途为孩子结婚准备的彩礼钱,网点进一步核实细节时客户情绪激动,反复强调就是为孩子筹备婚事,运营主管结合分行分享的彩礼钱、装修款等取现大额被骗案例,先安抚客户同意协助预约,同时为防止客户资金出现损失,立即上报辖区反诈中心,经初步判断客户高度疑似当地高发上门取现“骗老”诈骗特征。次日

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。

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。



这场“资金保卫战”,既依靠招行哈尔滨分行工作人员的细致,更得益于警银联动风控体系的高效,在电信违法犯罪严峻形势下,招行哈尔滨分行搭建精细的柜面断卡工作管理体系,通过持续加强柜面反诈服务场景赋能、强化柜面断卡培训、扎口管理内部调额风险等措施,不断增强柜面人员的风险识别与应对能力,多措并举打出一套漂亮的资金保卫“组合拳”,守护好冰城百姓的钱袋子。

未来,招商银行哈尔滨分行将持续坚守金融工作的政治性和人民性,以极致服务品牌践行“金融为民”初心,持续深化“极专·致信,极力·致诚,极久·致远”服务理念,让“标准化+有温度”的招行“极致服务”飞进龙江大地每一位客户的心里,让每一次服务都成为传递城市温暖的名片,让金融服务更有温度。

出租出售
联系电话:13946092977

办公楼出租
办公楼三层共2000米,精装修。位于平房区平房镇江南中环路,乘333章滨道口下车,沿村道前行100米左侧便到,年租金18万可谈,有意者从速。
15084675777

门市出租
出租南岗区海城街19号门市,临近海城市场、省实验中学、黄房子景区,两室一厅,使用面积45平方米,临街独立门市,停车方便,适合做自习室、办公室、建材商店、库房、中央厨房等,正规牌匾,交通便利,年租金45000元,简单装修。
13895751616

门市房出租
哈尔滨市群力第七大道549号门市房出租,靠近王府井商圈,临街独立门市,周边配套成熟,消费能力高,停车方便,地下一层,地上三层,楼顶敞开放式天台,室内面积共计450㎡,租金34万(价格可谈)。
18345100996

百业信息
电话:13946092977

金福来全屋定制 家装工装一体化

承接家庭装修、办公场所装修;家装、工装整屋家具定制;承接同行二手单柜体定制;工厂一站式服务—设计—加工—安装。

橱柜门、衣柜柜门定制加工(种类有PVC吸塑、PET、高光纳米板材等);免漆板材加工定制柜体(材料与环保等级自选)。

工厂设有样板展厅,欢迎参观选购。

定制热线
18904515815
15846048899

工厂地址:哈尔滨市南岗区王岗镇哈双公路592号,金福来家具有限公司

生活报中缝广告

受理地址:哈尔滨道里区街1号生活报一楼103室

刊登:84681180
刊登:15004697804
电话:13613600156

本报广告刊例及收费标准,请向本报广告部索取。本报广告部地址:哈尔滨市道里区街1号生活报一楼103室。本报广告部电话:13613600156。

糟心事
委屈事
吃亏事
.....

消费遇这些可打 15045112315

我们来帮您

生活报讯(记者李威兵)网上购物被“坑”、个人信息遭泄露、遇到虚假宣传……不能让糟心事、委屈事、吃亏事耽误我们每天的好心情,没有时间精力去和不良商户打交道,没关系,可以拨打或微信添加15045112315专线,我们来帮您。

买车被变相加价;新车屡修屡坏;买二手车遇到阴阳合同;在整形美容、口腔连锁等医疗机构遇到虚假宣传、医疗事故;办理房贷业务,

个人信息遭泄露;办理存款业务被强制兜售保险;在保险公司保险遭遇理赔难……如果您在消费过程中遇到糟心事、委屈事、吃亏事,可以来找我们,我们将为您发声,并针对您反映的问题,进行如实调查报道,积极寻找解决途径。

征集范围

凡消费者在衣、食、住、行消费中或好或坏的体验都可以向我们反映,

特别是在金融、保险、住房、医疗、美容、汽车、教育、家装、婚庆、食品、旅游以及各类电子商务平台等领域遇到的不好的消费体验。

参与方式

1、通过拨打或微信添加15045112315专线,留下您要反映的新闻线索和联系方式。
2、关注生活报官方微博账号,点击右上角新闻爆料,进入页面后按要求填

写爆料信息,并点击“提交”,留下您要反映的新闻线索,就会有记者和您联系。(官方微信新闻爆料24小时受理)

请对假冒伪劣产品说“不”!请对虚假宣传行为说“不”!请对消费陷阱套路说“不”!

您的合法权益受到损害、维权遭遇阻碍,均可拨打热线电话15045112315,我们将迅速出击,用合法有效的途径帮您维权!让消费者的声音更有力量!

南岗文明社区

“敬老月”为老人 推出暖心“特价菜”

生活报讯(记者于海霞)金秋十月,正值哈市“敬老月”,南岗区文化街道文明社区助老餐厅特别推出敬老月暖心“特价菜”活动,让老人们在秋意渐浓的季节里,品尝到美味可口的餐食,感受来自社区的关怀与温暖。

走进社区助老餐厅,整洁明亮的环境让人倍感舒适。工作人员耐心地为一位老人服务,有的帮忙打饭,有的细心询问老人对菜品的意见。“我的儿女工作忙,平时一个人吃饭没意思,来这里不仅能吃到热乎乎可口的饭菜,还能和老邻居们聊聊天,心情都变好了。”75岁的李大爷笑着说,“这个红烧肉炖得真烂,入口即化,特别适合我们这些牙口不好的老年人。”88岁的张奶奶一边用餐一边称赞。

“敬老月”期间,社区助老餐厅精心设计了多款适合老年人口味的特价菜品,充分考虑老年人的饮食习惯

和健康需求。餐厅负责人介绍,本次特价菜活动涵盖了低糖、低盐、软烂易消化的菜品,如山药炖排骨、豆腐蔬菜大炖菜等,既保证了营养均衡,又注重口感软糯,价格更是实惠,最贵的才8元。

图片由社区提供



2025年银龄讲学计划公布

生活报讯(实习生柯晶晶 林坤 记者吕晓艳)生活报记者从省教育厅获悉,近日,教育部、财政部联合印发《关于做好2025年银龄讲学计划有关实施工作的通知》,根据国家银龄教师行动计划整体部署,2025年义务教育阶段计划招募7000名讲学教师。其

中,我省招募110人。

据了解,《国家银龄教师行动计划》实施以来,我省不仅在义务教育阶段计划招募银龄教师,全省高校也积极参与“选派银龄教师支持我省民办高校实施行动”,截至2024年6月,60所公办高校上报符合银龄条件的教师

道里安正社区

“敬老月”为困境老人 撑起“幸福伞”



生活报讯(记者于海霞)“太谢谢你们了,多亏有你们,要不然我都不知道怎么办了!”21日,在养老院的房间里,哈尔滨市民王大爷紧紧握着社区网格员的手,眼眶泛红。这句朴

“这不是结束,只是开始。”安正社区主任表示,后续社区会定期安排网格员上门探望,帮忙协调解决康复治疗、费用报销等问题,为他们撑起一把“幸福伞”。

图片由社区提供

我省招募110人

激活民办高校的教育生态,不断满足民办高校对高质量教师的需求。以黑龙江东方学院为例,哈尔滨工业大学、哈尔滨工程大学、东北林业大学、东北农业大学、黑龙江大学、哈尔滨师范大学等十余所省内高校的一些离退休教师来到该校任教。

449人,18所民办高校上报岗位需求385个,经信息共享和充分对接洽商,共签订供需协议385份。通过以“银龄”促“引领”,全方位帮助民办高校师资队伍可持续发展;以“经验”助“精进”,大幅度提高民办高校教师育人能力与本领;以“资历”换“资源”,高水平