

## 优质服务树标杆 千佳网点展风采

——农业银行淄博桓台县支行营业部

农业银行淄博桓台县支行营业部成功获评“2021 年银行业营业网点文明规范服务千佳示范单位”，成为淄博农行第 2 家荣膺“千佳”网点的单位，同时也是 2021 年全省农行系统仅有的 4 家获奖单位之一。

26 年前一句“手握手的承诺、心贴心的服务”响彻大江南北，桓台农行自此成为全国金融系统的一面旗帜。时光回溯到 1994 年。那时的服务理念很简单“让人民微笑，让顾客满意”。通过开展“接好一个电话，送好一张存单”活动、推行“十项承诺”，将文明服务推到了更高层次。“全国青年文明号”就是老一代桓台农行人打下的坚实基础。

时光荏苒，靠着这种传承和发扬，新时代的桓台农行秉承“客户至上”的服务理念，打造更加宽敞明亮、便捷高效的服务环境。智能服务区，集中办公区，公众教育区，便民服务区，功能分区更加清晰完善。现金超级柜台、智慧货架、移动授权、商事登记自助终端，新的“武器装备”极大提升了客户的体验。

打造“硬”环境只是该行服务客户的一方面，规范服务细节，创新服务管理，提升“软”实力，

该行更是精益求精。不管是酷暑寒冬，还是顶风冒雨，服务客户的初心从未因为环境的苛刻而改变，即使在疫情防控最严峻的时候依然用贴心服务践行着农行承诺。2022 年疫情期间，一位客户打来电话称其母亲的社保卡丢了，老母亲现在县医院急诊室急需办理住院。当时桓台这个小县城已经出现了两例确诊病例，并有多人被隔离。防控形势十分严峻。听到客户的诉求之后网点负责人沉思了一下说：“我明白你的意思了，请等我一下”。疫情期间网点只是内部加班办理财政紧急拨款，并不对外营业。董主任转身就对因疫情加班的同事们说：“我们没有别的选择，谁愿意和我一起去”。我去，我，我……七八个声音几乎是异口同声，网点副主任是个慢性子，她不紧不慢的说出了一句极有分量的话：“都别争了，我是党员，也比你们年龄大，还是我去吧”，就这样她俩穿上隔离衣“全副武装”地完成了这次上门服务。

农行是小家，祖国是大家，回报社会是该行一直践行的国有大行担当，90 年代初该行成立电影队、自行车队，送电影、送文化下乡，向广大农民送去精神食粮。新时代，该行履行社会责任脚步一刻

## I 文明规范服务优秀网点展示

也不曾停歇。2019 年疯狂肆虐的“利奇马”造成桓台县几百座厂房被淹、数千亩庄稼绝产。该行第一时间“挺身而出”。帮助这些受灾企业、农户恢复生产生活。今年的疫情期间该行更是“全体总动员”捐款捐物，再现大行担当。灾难和疫情让每一个人对生命有了更深层次的认识，也对该行的服务提出了更高的要求。该行邀请公益组织的志愿者对员工进行急救知识的培训，掌握心肺复苏和海姆力克急救法为预防突发事件、提升生命质量保驾护航。该行制订了全省金融系统首个疫情期间服务规范。拍摄了网点防疫教学视频，在全国农行系统进行推广。

去年的一天，桓台营业室走进 2 名男子，其中一个人说是要办理网银开户但客户表现的异常紧张。大堂经理请前来陪同的那名男子退到一米线外等候。此时这位客户做出了一个异常的举动，他一把抓住了大堂经理的衣角，大声喊：“阿姨，你救救我吧，他们是干传销的。”另一名男子见状想要把客户拖走，大堂经理毫不犹豫的用身体挡在了 2

人之间。要知道，她只是一名体重只有九十多斤的瘦弱女子。见状不妙另一名男子夺门而逃。随后从警方调查中得知，受害客户只有 20 岁，是从云南来淄博找工作的，已经被传销组织控制了 5 天。大堂经理的这一举动不但救下了小伙子，而且支行积极与警方配合，成功捣毁了这个传销团伙。避免了更多的人、更多的家庭遭受不幸。事件经中央电视台财经频道播出后引起社会强烈反响。这一行动高度浓缩了该行桓台农行人坚守和巩固“从严治行，行稳致远”风控品牌，以审慎之心促行业规范的信心和决心。

新时代的桓台农行人从老一辈手中接过“手握手的承诺，心贴心的服务”的接力棒，秉承以红心、慎心、贴心、匠心、暖心为主体的心之源文化品牌，引导员工恪守信用、真诚待客，给客户带来更加优质高效的服务体验。积极发挥地方金融主力军的作用，为打造优质服务品牌，展示大行担当继续努力前行。



## 扎根故都 五星升级 荣耀千佳

——邮储银行淄博临淄区支行营业室

### 一、扎根齐国故都，传承千年文化

临淄历史悠久、文化灿烂，是齐文化发祥地，世界足球起源地。自姜尚封齐，乃有营丘；东临淄河，更名临淄。临淄作为“春秋五霸之首、战国七雄之一”，影响着先秦文明的发展，稷下学宫更是开创了百家争鸣的先河，姜太公、齐桓公、管仲、晏婴、孙臧等明君贤臣，都曾在这里建功立业，灿若星辰的齐文化也为我们留下了取之不竭的精神财富。

今天的临淄，秉承齐文化，提出了建设“大气精美、家敦民富”现代化城市的目标，被评为山东省第一经济强区。

邮储银行临淄区支行便坐落在拥有千年历史文化的齐国故都。该行营业室现有员工 20 人，平均年龄 33 岁，其中，党员 4 人，本科及以上学历占比达到 95% 以上，取得国家二级理财规划师资格证书的 2 人，AFP 证书 1 人，是一支朝气蓬勃、富有活力、素质过硬、能打善战的年轻化、知识化队伍。

营业室自 2008 年 5 月成立之初，从一个不足 300 平米的网点，到 2017 年 6 月搬迁至 800 平米的全功能营业网点，并于当年成功创建“五星级示范网点”，次年成功创建“千佳示范网点”，网点硬

件设施、营业环境、服务能力和水平进一步提高，员工精神面貌也更是焕然一新。

### 二、上下高度重视，强启动严落实

（一）总行、省行、市行三级领导高度重视，全力支持千佳创建。

创建筹备阶段，2018 年 5 月总行组织了为期一周的千佳创建专项培训，该行精干员工参加；省行领导高度重视，为千佳创建从费用支撑、设备支撑等方面开通绿色通道，并多次到营业室现场指导创建工作；同时，从省行层面多方协调，2018 年 6 月组织先后赴聊城、济南参观了交通银行、北京银行、农业银行等多家百佳、千佳示范网点，汲取他行经验，以用于千佳创建。

为了能够顺利开展千佳创建工作，市行领导更是多次亲临现场指挥、督促创建工作，积极协调省行、设备厂家、家具厂家全力保障硬件到位，并组织专题办公会，挤出专款，保证了创建工作的顺利开展。

（二）严阵以待，以结果为导向，从细微处入手逐项落实。

全行动员，精心组织，统筹安排。2018 年 5 月

## I 文明规范服务优秀网点展示

创建之初，先是召开了全行动员启动会议，将省行、市行的相关要求全面的传达给每一位员工，让每一位员工内化于心，外化于行，举全行之力开展千佳创建；同时，建立了千佳群策群力群、千佳网点创建动态群、千佳后勤保障群、千佳志在必得等4个微信群，鼓励大家在群内发表个人意见，查缺补漏，集思广益，集全行之力，同荣辱、共进退。自6月份以来，以营业室为主，其他单位员工为辅，组建成千佳创建攻坚小组，加班加点，大堂环境改造、服务技能提升、服务礼仪规范、千佳档案整理、服务文化提升等等，持续58天加班，员工形象、员工精神面貌得到了大幅提升，网点环境和文化也进一步提升，持续为“千佳创建”蓄力和冲刺。

萃集精兵良将，将营业室打造成彰显区行服务水平、业务能力的“旗舰店”。该行陆续开展了业务技能比赛、服务礼仪评比等活动，在员工中优中选优，着力打造出了一支有朝气、有士气，有执行力、有服务力的高素质团队，为千佳创建打造了最坚实的基础。

特训“补钙”，在硬件到位的基础上，着力提升服务软实力。实力与名气相符，才可以说是真正的千佳网点，为了达到这一目的，该行依托市行支持，先后开展了服务礼仪培训3期、6S管理培训2期、业务技能培训6期，培训覆盖面广，以多种形式提升员工的服务水平；同时，邀请了专业手语培训老师、英语口语培训老师、化妆师等开展了8期面对面教学，以提高大家对特殊群体的服务水平。

模拟验收、精益求精。在创建过程中，该行以区行领导班子为小组，多次组织模拟验收，查找不足，对照评选标准（10大模块、200条标准）及时列出“问题清单”，并根据“问题清单”的内容进行“问题”认领和整改，共同助力营业室千佳创建工作。

### 三、秉承客户至上，提升服务水平

创建过程中，该行在硬件上重新布局，增添服务功能与服务设施，软件上则根据“以客户为中心”的服务宗旨，下足功夫查找不足，制定了常态化的千佳网点创建方案，建立健全了规范化服务体系。





一是依托齐国故都的浑厚底蕴，秉承齐文化开放性和变革性的突出特点，提炼出了“和以至广，变以行远”的服务文化理念，“和”代表开放性，姜太公立国，即推行“通商”政策，管仲相齐，以“纳天下之才，来天下之财”为目的，出现了“稷下学宫、百家争鸣”的辉煌局面，开放就是包容，开放就是共赢，开放就是融和，体现在邮储服务理念就是“与社会和、与客户和、与同事和、与家人和”；“变”代表变革性，西周初叶姜太公变革、春秋中期桓公管仲变革和战国时期齐威王邹忌变革，历经变革，才见证了“九合诸侯、一匡天下”的霸业基业，变革就是创新，变革就是发展，变革就是与时俱进，体现在邮储服务理念就是“思维变、行为变、技术变、态度变”。

二是在充分把握服务本质的基础上，制定符合市场需求，符合客户需求，符合自身发展需求的服务策略，按照千佳网点创建工作的高标准、严要求，开展了形式多样、特点鲜明的优质文明服务活动，开展“三进”活动即进校园、进社区、进企业，累计到客户的实地宣传普及金融知识 15 次，组织不

同形式的理财沙龙 23 期，践行普惠金融。

三是硬件提升助力服务软实力提升。营业室大厅以“打造成客户温馨的家”为主题进行了全新改造，在改建过程中，新配备了 ITM 柜员机、智能白板、手机同屏幕、智能导览、智能茶几、苹果 PC、华为及小米手机等高科技设备；新改造升级了化妆室、母婴室、消保室、客户体验区等；增设了三处签约洽谈区，设计成文化隔断单间，分别为轻重九府呻、孔子闻韶处、葵丘会盟时，文化底蕴丰厚；重点装修改造了贵宾理财室，体现了 VIP 客户服务的尊贵、专业、贴心；在三楼设置了员工休息室、党员活动室、健身房、乒乓球室、员工餐厅等，同时还设置了爱心驿站，向环卫工人、交警、路人提供取暖、纳凉、饮水等无偿服务。

四是“烫手的芋头”体现千佳服务内涵。千佳创建以来，该行更加积极主动的承担社会责任，为社区居民群体提供多项惠民金融贴心服务，先后开展了党员进社区、全员献爱心、金晖会员健康检查、邮爱一起走等等，让客户在点点滴滴中获取温暖，让邮储服务文化在每位客户心中留下烙印。

### 四、打造千佳文化，助力企业发展

深厚的企业文化是企业的无形资本，是企业发展壮大之魂。在创建千佳之初，虽然担心千佳工作会影响到经营工作的正常开展，然而，事实与汗水证明，创建千佳网点助力全行发展。

通过千佳示范网点创建，该行经营管理业绩突出，捷报频传，被省分行评为 2021 年度晋位提升三十强支行。同时继续发挥服务“三农”金融主力军作用，加大资金支持力度，推出更多惠农利农的



## I 文明规范服务优秀网点展示

产品及服务，全面助推乡村振兴，共发放夏粮收购贷款 1600 余万元，助力夏粮收购；将服务小微企业生产建设作为工作的重中之重，以高效的信贷支持、优惠的贷款利率为支撑，满足小微企业的融资需求，支持小微企业纾困 3600 万元，助力小微企业纾困减负。疫情期间支行党员走访皇城镇政府、皇城镇店子村、大蓬村、朱台镇王营村、陈营村、房家村等该行评定的信用村，并走访厨房设备市场以及受疫情影响的企业，送去疫情物资，与镇政府、街道、村两委、企业一起，通过有效金融扶持政策，

坚定抗疫信心。淄江支行理财经理张宁以优质的服务被临淄区委宣传部评为 2021 年临淄区“最美银行人”荣誉称号；连续两年获得市级文明单位荣誉称号。

“仓廪实则知礼节，衣食足则知荣辱”，邮储银行临淄区支行将把“千佳示范网点”作为自己的一份责任，继续保持奋发有为的精神面貌，以更蓬勃的热情、更精湛的服务回报客户、回报社会，谱写更多更美的新篇章。

## 心交流 爱融通 匠心“华光”

——交通银行淄博华光路支行

交通银行淄博华光路支行成立于 1993 年，2015 年 8 月转型为零售特色支行，是一支团结向上、奋发有为、充满活力、富有战斗力的年轻队伍，以集体的智慧和高昂的斗志，荣获了“2015 年中国银行业文明规范服务五星级营业网点”、交总行模范职工小家”、个贷发展优胜奖”、“2018 年银行业文明规范服务千佳示范单位”等诸多荣誉。

依托孔孟之乡的文化热土，秉承交通银行精益求精的百年传统，交通银行华光路支行自成立以来

始终坚持“以客户为中心、以服务求效益、以管理



创佳绩”的理念，在文明规范服务道路上积极探索、大胆创新，逐渐培育出了“心交流、爱融通”的服务理念。旨在以工匠精神追求卓越的服务品质，以“做金融业服务最好的银行”为目标，力求做到尽善尽美。

人情冷暖、专注用心，匠心经营客户。交行华光路支行通过微笑服务与便捷设施，让交行的每位客户悦尊品质。网点员工通过规范化服务标准学习与演练，各序列有了一套特有的服务流程：大堂经理迎宾五步法、大堂致胜之 345 法则、柜员 5 个 1 服务、客户经理服务三部曲。为有效改善网点内部联动响应机制，提高岗位间信息传递的私密性和便利性，在协调服务营销联动的同时避免客户产生误解，支行创立了管理手语，从目标客户识别、营销推介、现场管理、分流辅导维护四个方面创立了 11 个管理手语，有效、快速地服务客户。饮水思源，奉献回馈。便捷设施方面，华光路支行秉承总行“轻型化、智能化、无人化”战略部署，作为第一批试点行，引进一系列智能设备，提供多种便民设施，让客户得到方便快捷的体验。注重员工关爱，为员工营造如家氛围。设立员工餐厅、更衣室、母婴室、活动室、减压室等，开展情绪管理、减压训练、沟



2018 年，华光路支行秉承对文明规范服务的至臻追求踏上了千佳创建之路。

通技巧辅导等，处处体现着交行大家庭无微不至的关怀。

### 一、统筹规划，全员参与

周密制定创建方案与计划，着力推进服务品牌建设，充分发挥党建引领作用，狠抓柜面服务质量的提升和厅堂环境的管理，大力开展职业道德和合规教育，加强精神文明建设与团队建设，以创建工作推动服务提升，以服务提升促进业务发展，确保了网点经营水平向更高层次的迈进。

### 二、层层推进，跟踪实施

成立服务提升领导小组，负责组织实施和检查落实文明规范服务的各项工作。领导小组下设创建团队，团队成员负责硬件改造、档案整理、录像检查、服务培训等工作。从分行到部门到员工，分工职责明确，沟通协调顺畅。

### 三、重视基础管理，落实日常实践

功夫在平时，实力争第一。结合实际制定了一系列服务考核管理办法与日常服务制度。晨夕会制度、首问负责制、“先外后内”服务原则、管理手语、特殊客户服务等制度的应用，服务标准学习、录像分析、服务演练等培训活动的开展，使各岗位员工的服务水平进一步实现了标准化、规范化，也提高了员工对服务工作的使命感和责任感。同时，将“心交流，爱融通”的服务理念做到外化于形、内化于心。

党支部积极开展“两学一做”学习教育，发挥党支部的战斗堡垒和党员的先锋模范作用通过“三会一课”、手抄党章、参观教育基地、支部共建等活动，助推服务质量有效提升，助推业务指标稳步增长，助推百佳创建工作扎实开展。

## I 文明规范服务优秀网点展示

回顾创建历程的点点滴滴，正是因为坚守“匠心共筑梦”的追求目标，才给予了不断前行的动力。百年交行、廿年华光，新交流爱融通，以匠心共筑梦，传承长征延安精神，共筑中国梦，交通银行华

光路支行将以千佳为新起点，以全新的形象和姿态，迎接未来的挑战。

# 砥砺奋进 铸就“千佳”品质

——渤海银行淄博分行

2014年渤海银行扎根淄博，开业以来认真贯彻落实监管部门和上级行的各项工作部署，坚持“一旦选择，终身相伴”的品牌主张，立足厅堂，精耕细作，踏实发展收获累累硕果。继2017年获“中国银行业文明规范服务五星级营业网点”后，2018年又斩获“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”荣誉称号。

### 一、优化网点服务，精心打磨全国“千佳”，佳在细节

在产品日趋同质化、银行业竞争日益激烈的现状中，为了能够在重多金融同业中脱颖而出，服务便成了各家银行经营过程中的重中之重。尽管都在提服务、抓服务，但在真正将服务抓好每一个细节并长久坚持下去并不容易。渤海银行淄博分行营业部却是将文明规范服务的细节做到了每一位客户心

中，并持之以恒的坚持下来。

#### 细节一：加强岗位联动，优化厅堂功能分区

渤海银行淄博分行营业部试行动线网格化管理模式，注重区域细节管理，强调大堂迎宾岗的客户分流，大堂服务岗的二次分流和客户营销覆盖，柜员的客户需求激发、理财经理的销售促成、客户提升以及客户的深度挖掘。渤海银行淄博分行营业部创新使用“服务流程单”，理顺各服务环节，将客户需求和该行服务无缝衔接，业务办理效率大幅提升。实际工作中，各岗位保持密切协作，特别是高峰时段，柜台主管的反假币知识、信用卡人员的防电信诈骗、理财经理的常见理财知识问答、金融知识普及等一分钟小讲堂，大大缓解了客户等待期的焦躁情绪，大堂服务岗人员则根据客户的实际情况判断客户需求，通过岗位协作，使服务更加人性化



的同时提高产品营销效率，帮助客户快速、高效地办理各项业务，客户户均产品持有数量从原来的2.8个提升到6个，进一步增强了客户粘性。

### 细节二：客户为先，以人为本

来到渤海银行淄博分行营业部，客户就像是到了一个温馨的家。门外配备了宠物寄养笼，每日三次进行卫生清扫和消毒，客户可以安心办理业务不必担心宠物丢失；该行中老年客户居多，很多客户都是带孩子来办理业务，为了让客户安心办理业务，渤海银行淄博分行营业部在有限的区域开辟了“儿童游乐区”，内设有毛绒玩具、小汽车、迷你取款机等，定期进行消毒，供孩子们玩耍；为了给老年人提供更加舒适的服务体验，为每一位进入网点的老人送上一个暖心的微笑、给行动不便的老人一个热心的助臂，还配备了爱心座椅和不同度数的老花镜。厅堂每一个细节，无不体现出渤海银行淄博分行营业部“客户为先，以人为本”的服务用心。

此外，还组织员工学习常用英语、手语等，提高对特殊群体的服务能力。淄博分行营业部不断提升特殊消费者群体服务能力，积极推行灵活的、人性化服务，遇到老、弱、病、残等特殊人群因身体

疾病、肢体残障等不能亲临柜台的情况，特事特办、急事急办，积极为客户提供应急上门延伸服务，为客户提供了10余次上门服务，急客户之所急，得到了客户的一致好评。

### 细节三：消费者权益保护，一直在行动

在服务当地经济建设、为老百姓财富保值增值的同时，渤海银行淄博分行营业部高度重视金融消费者权益保护工作，始终将消保理念融入日常工作的点点滴滴中。渤海银行淄博分行营业部在有限的厅堂空间中专门设置了“宣传教育专区”，摆放各种消费者权益保护知识书籍和折页，全天播放各种防诈骗宣传片，不定期进行反诈骗、反假币、警惕非法集资等厅堂微沙，向广大金融消费者普及金融知识。大堂经理通过厅堂微沙和现场客户反诈骗教育，成功堵截客户往投资公司或网络借贷平台转款50余次，有效保障了客户资金安全。

## 二、积极践行“团结友爱，奋发向上”的家园文化

渤海银行淄博分行营业部自成立以来始终坚持总行“客户为先，开放创新，协作有为，人本关爱”的服务理念，积极践行济南分行“团结友爱，奋发



## I 文明规范服务优秀网点展示



向上”的服务文化，让客户、员工对渤海银行都有一种“家”的感觉。

来到网点，客户体验到的不仅是甜美的微笑、暖人的话语、贴心的关爱，还有老花镜、母婴关爱室、水吧、便民箱、手机加油站等一应俱全的便民设施；有智能自助终端、平板电脑等快捷高效的电子设备；有插花、观影、健康养生等多种创新增值服务。“渤海银行就是您的家，我们就是您的亲人”，这是渤海银行淄博分行营业部对广大客户的心声，也是服务客户之心的真诚诠释。在营业部大厅你会经常看到这样一幕，网点的大堂经理经常半蹲着为老年客户讲解产品，遇到听不懂的地方，大堂经理还耐心地进行解释，经常一蹲就十几二十分钟。“我们只想尽自己最大的努力为客户提供最暖心的服务，让他们感受到我们的温暖”，这就是淄博分行营业部厅堂工作人员的心声。

渤海银行淄博分行营业部始终相信：只有给员工家的感觉，员工才能为客户提供“宾至如归”的服务。为每一位员工搭起梦想起飞的舞台，通过组织员工职业规划大赛、兴趣爱好培养、体育竞技比赛、户外拓展训练、爱国主义教育观影及实践等活



动，培养了业余歌唱家、球类爱好者等多个兴趣小组，增加了员工之间的交流，增强了团队的凝聚力，丰富了员工的业余生活，同时让员工得到了全面发展；每日下午为员工准备了下午茶，让员工在紧张的工作之余，享受片刻的温馨与放松；渤海银行淄博分行营业部还非常注重人才培养，明确了员工奖励与晋升通道，让每一位员工在单位真切地感受到家的温暖。

### 三、积极履行社会责任，回馈社会

通过点滴行动，履行社会责任，回馈社会。渤海银行淄博分行营业部积极开展志愿者服务、环保、慈善捐赠等公益活动，回馈社会。2018 年与淄博市团市委共同助力贫困大学生的爱心公益助学活动；设立环卫工人爱心驿站，随时为环卫工人、农民工等人群提供免费热水、手机充电、微波热饭等服务；协同“爱蓝普法”公益组织进社区、进校园进行普法宣传，组织为边远山区孩子捐赠冬衣的“善衣暖心”活动和帮助山区留守儿童的“理财小达人，奉献新时代”的压岁钱利息捐助活动；组织“天蓝云白，绿色渤海”健步行活动宣传环保出行，为赖以生存的家园变得更美好贡献一份力量；还组织各类金融

消保宣传活动，在厅堂组织金融知识普及的微沙，进社区、企业、学校普及金融知识，旨在保障广大群众的资金安全。

优质服务无止境，文明规范服务只有起点没有终点。渤海银行淄博分行营业部将以“千佳单位”为新的起点，以“永远在路上”的情怀与信念，坚

持不懈推进文明规范服务，改进提升、构建特色化服务文化体系，持续维护渤海银行在淄博地区“真诚服务社会、普惠大众百姓”的良好形象，向着渤海银行“客户最佳体验的现代财资管家”愿景大踏步迈进。

# 坚守服务初心 彰显“千佳”风采

——临淄农商银行孙娄支行

近年来，临淄农商银行孙娄支行认真贯彻落实省联社党委各项工作部署，坚持“客户至上、始终如一”的服务理念，立足本源定位，积极弘扬“大挎包”精神，精耕厅堂、紧抓外拓，以形式多样、特点鲜明的高品质服务获得广大群众和社会各界的认可，并被中国银行业协会先后评为“中国银行业五星级营业网点”、“2018年度中国银行业文明服务千佳示范单位”荣誉称号。

### 一、优化网点服务，着力转型发展

孙娄支行是一家具有“综合型、多功能、智能化”的智慧银行，更是一个金融创新服务体验中心。一是在业务设施上，配备了智能引导台，立体展示

网点内部布局和功能分区，有效分流客户；配备智慧柜员机、自助存单辅柜、回单辅柜，打破传统银行业务处理流程，为客户提供个人账户开立、现金存取款、查询、转账、电子银行签约、对公账户回





## I 文明规范服务优秀网点展示

单打印等功能。二是在服务设施上，配备九连屏同步播放器，滚动播放形象宣传片，宣传农商银行产品服务，提升客户认知和企业形象。

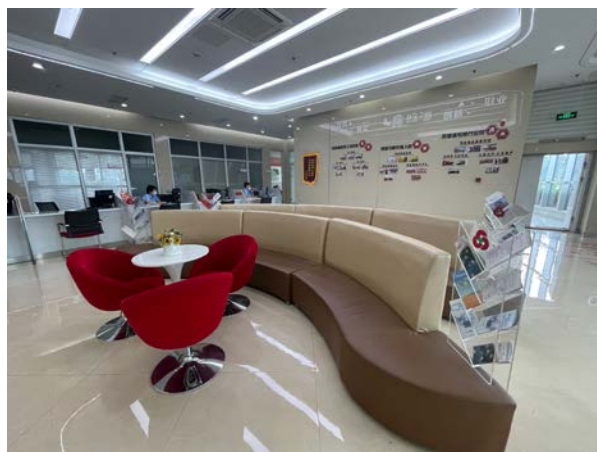
### 二、创新服务模式，提升客户服务体验

孙娄支行以创建“千佳示范单位”为抓手，引导员工自觉做好服务工作。一是设置“绿色服务通道”，成立孙娄支行移动金融服务小分队，携带移动设备进村居、进企业、进社区，为上班族、社区居民、老年人、特殊人群等提供上门服务；通过电话、微信、短信等方式为客户提供无缝沟通，打造全天候服务模式，及时解答客户疑问。二是创新服务模式。由传统的线下服务模式升级为“线下+线上”双重服务模式，持续打造以技术、数据、场景为依

托的线上服务能力，孙娄支行员工自行录制手机银行操作短视频、防诈骗金融知识宣传视频等发送至客户群、村居群，以线上形式指导客户解决业务难题。三是调整网点布局。为提升一体化服务能力，孙娄支行充分整合网点资源，深入推进网点厅堂转型，通过撤并高柜、设置低柜、增设智慧柜员机等方式，释放更多人力走出柜台，走进厅堂，为客户提供面对面、多元化的线上线下金融服务，实现运营、服务、营销三位一体协同推进，减少客户排队等候时间。

### 三、热心公益慈善，传递社会正能量

孙娄支行积极开展消费者宣传教育活动，支持公益慈善事业。一是支行设置了劳动者休息驿站，





为环卫工人、出租车司机、交警、城管、快递员等户外劳动者提供休息、饮水、充电等服务。同时，着力打造公众教育区、立足网点自身资源加强对客户的金融知识普及。二是积极展金融夜校、金融讲堂，把金融服务与金融知识宣传相结合，进行反洗钱、反假币、金融知识普及、消费者权益保护、防范电信诈骗等多个方面宣讲，全方位普及金融知识，让广大群众更好地了解与掌握金融知识，提高群众的风险防范和诚信意识，铲除非法集资等各类不法

金融行为滋生的土壤。三是积极奉献爱心，践行社会责任。工作之余，孙娄支行积极参加慈善助学、爱心义卖、义务体检、学雷锋志愿服务活动，让社会弱势群体感受家的温暖。

奋斗未有穷期，征程正远。临淄农商银行孙娄支行将继续从点滴小事做起，让优质文明服务这棵大树枝繁叶茂，孙娄支行将在“千佳网点”基石上继续勇往直前，不断提升服务水平，继续书写不断超越自我的辉煌篇章！

# 齐心 竹梦

## ——民生银行淄博分行营业部

### 第一部分 启动篇

中国民生银行淄博分行从来都没有停止追求更好为客户服务，更好回报社会的脚步。从网点成立伊始，营业部就开始努力通过对厅堂进行智能化、人性化改造为客户带来更好的服务体验。对于此次星级网点创建工作，分支行领导高度重视，由分行综合管理部牵头，营业部总经理主抓，全行上下统一思路，明确要求，积极行动，通力协作。同时，此次创建活动还得到了济南分行渠道部领导的重视和支持，期望通过创建活动，进一步强化和提升全

行的公众服务水平。

在创建工作启动伊始，营业部总经理就要求支行首先对各项制度进行进一步的梳理，将制度规范作为创建工作的先导，要求将对特殊群体的特色服务作为创建工作的重点，践行银行的社会责任，为节能减排企业、消费贷款需求客户提供金融服务。同时也对支行的企业文化建设提出了具体的要求，进一步深化网点家园文化建设，开展多种多样的集体活动，加强员工关怀和培训，增强员工的归属感。

为将创建星级网点工作的诸多细节落到实处，

## I 文明规范服务优秀网点展示



济南分行渠道部领导多次实地到网点指导工作，落实各项政策，解决各种难题。同时，三方机构的老师，进行了为期两天的现场督导。辅助我们确立了，服务文化主题，服务理念及服务口号等。网点定期召开员工创建工作碰头会，讨论解决出现的各种问题。这一系列措施，有力的支持了营业部顺利开展“星级网点”创建工作。

### 第二部分 制度篇

在创建的过程中，营业部以中国银行业协会“营业网点文明规范服务评价标准”为指导，完善和规范了相关制度文件。反复梳理行业、系统和分支行的各项制度，完善了进一步提升服务品质和理念的框架，为服务的细化、优化指明了方向。

在组织员工对现有制度进行认真学习、严格执行的同时，支行鼓励员工通过发现服务工作中的实际问题，在现有制度上不断细化，改进创新，挑战自我。经过网点员工不断的总结和提炼，形成了柜

员八步曲、理财八步曲等一系列操作规范，指导员工日常文明服务。

为达到“制度指导服务，服务体现制度”的效果，支行在工作中以“客户满意度”作为衡量柜面服务制度是否人性化、是否符合客户需求的主要标准之一，通过满意度调查表统计客户对各项服务的满意程度、收集客户的意见和建议，在服务制度的不断创新和完善中，提升客户满意度，让服务质量走上了新的台阶。

### 第三部分 环境篇

为客户提供宾至如归的服务体验，营业部充分注重人性化设计及合理化的功能分区。普通客户区以整洁温馨为主设计理念。除按照上级行要求设置咨询引导区、现金服务区、非现金服务区、低柜理财区、客户等候区、自助服务区、电子设备体验区外，还特别设置了公众教育区、爱心专柜、军人优先柜、无障碍通道等特殊服务设施，设置了导盲

犬允许进入的标识，并配置了导盲犬登记簿。贵宾区则重在客户的舒适体验和私密体验，设有贵宾休息区、贵宾理财室、贵宾业务专柜等。贵宾室设饮水机、咖啡机、体检仪、首饰清洗仪、消毒柜、电冰箱等设施。

在此基础上，支行还从细节入手，着力打造更舒适、更人性化的服务环境。长期以来柜面上的各种电线极大地影响了整洁美观，为彻底解决这个问题，请专人将营业区域电子机具的管线进行了巧妙安全的归置，将原来杂乱的电线整理得清爽有序。

在金融产品宣传体验上，支行以海报机、触屏电脑等新颖形式供客户了解民生的各项业务。

良好的内务环境是体现服务水平的一面镜子。营业部在日常工作中要求员工保持良好的工作环境，养成良好的物品摆放习惯。在每日的大堂经理巡检中，不仅要求落实硬件的一日三巡检，还对员工的仪容仪表、服务用语、微笑服务等进行巡检，使每位员工从思想上的习惯过渡到行动上的自然。通过这系列的工作措施落实，使营业大厅整体面貌焕然一新。在今年最近每季度一次的神秘人暗访及明访中，该行的服务环境、服务质量得到 100 分满分的高分，未丢一分。

在软件服务方面，支行注重培养专业人才和服务技能，三位理财人员均持 AFP 证书，厅堂全体服务人员要求熟悉手语，且能提供双语服务，并设置了英语专员一名、手语专员一名。

#### 第四部分 服务篇

“齐心聚力，与民共生”，这是营业部始终坚持的服务理念，每一位员工以此作为服务工作的座

右铭，并将之落实到每一件小事上。

##### （一）注重公众需求，提高服务品质

在创建星级网点的过程中，为进一步提升服务水平，支行因时、因地、因人制宜，采取各种措施，使文明规范服务不断纵深发展，在系统内和同业间树立了良好的服务品牌。“快速办”、“用心办”、“专门办”就是最好的体现。

“快速办”：为保证服务渠道快速便捷通畅，支行通过完善自助服务设施、增设爱心专柜、改造无障碍通道、安装紧急求助呼叫器、建立弹性排班制度、开设快速业务通道等措施建立起针对不同服务对象、不同业务需求的快捷通畅的业务办理渠道，使每一位不同需求的客户都能最快最顺畅的办理完所需业务；

“用心办”：在服务中践行“舒心、安心、贴心、暖心”的四心服务，让客户时刻感受该行的用心和关心，提升客户的服务满意度。

“专门办”：为客户提供的增值服务，在客户有特殊情况需要上门服务时候，该行上门一样可以完成客户的业务。旨在从细节着手，为客户提供更多便利。这一系列特色服务措施一经推出，即得到广大客户的认可和肯定，使该行的服务在专业化、特色化方面得到更高层次的提升。

在营业部浓厚的服务文化感染下，每一位员工都以饱满的热情去投入工作。当您办理取现业务时，高柜柜员会很自然地给询问您是否需要袋子，然后给您递上装钞袋。

当您需要帮助时，一抬起头，迎接您的便是大堂经理自然亲切的“您好，请问我有什么能帮到您”。

## I 文明规范服务优秀网点展示

他们那看似简单重复却始终满含激情的服务，将这“齐心协力，与民共生”的服务理念，延伸到每一位客户，每一个角落。

### （二）推己及人，关爱特殊群体客户

近年来，随着业务的不断拓展，营业部多次感受到了特殊人群对金融服务的需求和独立办理金融业务的难处。为此，支行推出了方便盲人办理金融业务的“助盲卡”、该行对员工培训手语沟通技巧。还针对不同类型的特殊客户群体，专门建立了相应的服务机制，梳理了基础业务办理流程，设立了爱心专柜，一切硬件、软件都围绕如何更好地为特殊人群服务的主题。

### （三）发展普惠金融，助力客户致富

“发展普惠金融是大势所趋，也是实现高质量发展的应有之意。”中国民生银行行长郑万春在人民日报社指导、人民网主办的第二届“人民财经高峰论坛”上表示，发展普惠金融面临多个关键约束，要构建普惠金融的可持续发展模式。

### （四）突发事件显温情，紧急时刻现品质

突发事件是对网点日常经营管理的一大考验，对突发事件的处理能力也是优质文明服务的重要内容。为此，营业部制定了专门的办法，要求员工按照快速高效、积极稳妥、协作配合等原则积极应对突发事件，并对网点负责人、大堂经理、保安等岗位职责进行了明确，为的就是紧急时刻显现出对客户的热情和服务品质。

为切实加强员工处理突发事件的应急能力，支行对突发地震灾害、洪汛灾害、客户人身疾病灾害、暴力恐怖等情形进行了预案演练，做到防灾减灾不是空喊口号，真正落在实处。

## 第五部分 社会责任篇

长期以来，支行以金融知识普及推广为己任，在公众金融教育和消费者权益保护方面，都做出了自己的贡献。

### （一）建立公众教育长效机制

在公众教育区，支行配备了丰富的金融知识普及读物，大堂经理还专门着重为等待办理业务的客户进行反假币、防短信诈骗等相关金融知识的宣传。





通过开展“守住您的钱袋子”进社区、“金融知识进校园”宣传活动、“反洗钱宣传月”活动等，得到了公众的一致称赞。

### （二）致力于消费者权益保护工作

营业部积极贯彻落实银监会关于商业银行服务收费管理的“四公开”原则，确保银行服务收费标准公开透明，客户可在此基础上自主选择金融服务。网点放置了介绍柜面类服务项目收费标准的纸质手册，并通过宣传单页、电子滚动屏、自助终端设备等方式对服务的内容、方式、功能、效果进行公示。

为了更好地开展风险提示工作，支行结合自身实际情况及公众的信息反馈，将消费者容易发生的风险细分为恶意欺诈、理解误区和操作风险等各种类别，并有针对性的对各种风险的识别和防范进行了宣传教育。针对恶意欺诈类的风险，支行多次组织了包括“信用卡风险防范”、“假钞识别”、“警惕非法金融机构和非法金融活动”等在内的专项宣传，提醒公众防范金融诈骗，免遭非法集资等不法活动的侵害。针对由于理解误区引起的风险，采取讲解与释疑相结合的方式，一方面使用通俗易懂的语言，积极向客户及潜在客户详尽地讲解各种产品的主要风险点，另一方面对客户的疑问进行一对一的详细解答，确保客户清楚自身的权利义务。针对操作失误带来的风险，营业部将各种风险提示小手册，例如：“对公业务办理流程”、“对私业务办理流程”等印制成册，广泛摆放在大堂、宣传栏等各处以便客户取阅，同时大堂经理、柜台人员也会主动地提示客户注意操作风险防范。

### （三）投身社会公益，热心慈善事业

支行积极投身于公益、慈善事业，组织、参与了无偿献血、扶贫助学等多项公益活动，造成了很好的社会反响。支行青年志愿者们利用周末休息时间，来到山区一小学实地调研，自发筹款为留守儿童购买了学习用品及衣物等。

此外，营业部积极开展“文明环保”宣传活动。分行携多次组织开展健步走活动，同时，通过“绿色出行”倡议书的形式，倡导广大民生员工及客户绿色出行。营业部用自己的行动向民众宣传文明、环保的现代生活理念，也在员工内形成了倡导文明、倡导环保的良好氛围。

## 第六部分 团队建设篇

一直以来，支行都以“青春无悔，不负韶华”这句话为导向，尽力为员工搭建实现自我价值、展示抱负的平台，提高员工的满意度，倡导家园文化，实现员工与企业共同成长。

### （一）改善工作环境，让员工工作舒心

在工作环境方面，支行配备了专门的维修人员，定期对灯光、空调等常用设备等进行检修，落实了后台服务保障机制。营业部定期组织开展丰富多彩的各种文体活动使员工能放松身心、缓解压力。“三八节”温泉活动、“潭溪山”登山活动、健步走等在缓解工作压力的同时增强了员工之间的交流和信任。为使员工更好的工作和生活，总行邀请心理专家线上为员工讲解心理健康知识，并帮助员工解决工作压力和职业心理健康困扰，让员工打开“心结”踏实工作，远离亚健康。

### （二）落实休假制度，让员工劳逸结合

营业部按照银行业协会的统一部署，精心准备、

## I 文明规范服务优秀网点展示

合理安排，调整劳动组合，实行形式多样的休假方式，健全员工轮休制度、带薪休假制度、强制休假制度，按照、的规定，遵守劳动法规，不随意延长员工工作时间，保护员工休息、休假权利。

### （三）规划职业生涯，助力员工成长

职业生涯培训方面，为让每一名员工都成为业务知识精通、操作技能熟练的复合型人才，营业部帮助员工进行职业规划，制定详细的培训计划，定期开展业务技能、服务规范等培训，对中老年员工开展网银、手机银行等新产品培训，并在新老员工间开展“结对子”传帮带学习，提升了团队整体

素质。并通过评选服务明星、营销明星的形式，对优秀员工进行奖励和提供晋升机会。

### 第七部分 展望篇

厚积才能薄发，从开业到现在，淄博分行已经度过了六个年头，全员通过系统的学习与总结，不断加深对优质金融服务内涵的理解。通过此次创建工作，员工个人得到了成长，民生银行淄博分行的服务质量和品牌形象得到了提升。该行将从大处着眼，从小处落墨，不断开拓创新，致力于为客户提供更加规范化、精细化、多元化、品质化的金融服务！

## 服务有温度 “齐惠” 树品牌

### ——齐商银行公园支行营业部

这是一种信誉的竞争，服务的竞争。谁的信誉好，谁的服务好，谁能更适应客户的需要，谁就能占领更多的市场。拥有 18 名员工的齐商银行公园支行营业部，秉承“以客户为中心”的服务理念，擦亮“齐惠”服务品牌，独具匠心打造“惠风和畅”的服务文化，让服务更有温度，获得了淄博市青年文明号、中国银行业文明规范服务五星级网点、山东银行业优质文明服务网点创建先进单位等荣誉称

号。

**创新服务，“齐惠”客户。**淄博是齐文化的发源地，悠久的历史文化，给齐商银行带来了取之不尽用之不竭的文化资源。

创新是引领发展的第一动力，也是齐文化的内涵之一。齐商银行公园支行营业部在“齐心齐行，共商共赢”企业文化理念引导下，也将创新做到了极致。

## 文明规范服务优秀网点展示 I

众所周知，当前金融业的竞争，主要是产品和服务。同样的产品，看服务，而银行服务的状况直接体现了银行管理水平的高低，体现了银行本身的文化内涵和员工的精神风貌，良好的服务更是展现在公众面前的一种品牌。

齐商银行公园支行营业部地处淄博市张店区繁华地段，附近居民区、商业区环绕，公园支行梳理网点发现，网点周边主要客户群体为老、中、幼，银行的主要对公客户为中小型普惠金融客户、医院、学校等。根据这样的客群主体，该营业部创建了“齐惠”服务品牌。急客户所急，想客户所想，换位思考，持之以恒开展文明规范服务创建工作。通过参加中国银行业文明规范服务星级网点评选，实现了从“四星网点”到“五星网点”的跨越。

**“五慧”服务，塑造品牌。**服务无止境，金融业尤其如此。而服务是网点给客户的第一感受，是行业形象的外在表现。于是，全方位的服务在公园支行得以大力开展。

**注重细节的“荟”服务。**公园支行营业部注重发挥每个员工的主观能动性，通过做一次客户、体验一次他行服务、分享一次快乐服务、感受一次“不公平服务”等，汇聚员工智慧，设计客户服务体验。



隆冬时节，天寒地冻，寒风阵阵。有时会有客户在门口等候冻得瑟瑟发抖，于是网点决定提前开门，让客户提早 30 分钟进入室内。这意味着，该网点必须把每日的晨会提早到 7:45 分进行。

夏天来了，炎炎烈日，炙烤着大地。环卫工人、交警、协警，常常会遭遇日晒雨淋，于是，网点门口的橱窗展位改造成了“爱心服务区”，一个温馨的吧台出现了，户外工作者和过路市民随时可以进入网点，喝杯水、歇歇脚，哪怕发发呆也行。

为了让客户感受到更加温馨舒适的服务环境，营业部对各项功能分区进行了重新布局，调整服务动线，明确各岗位职责。这些精细化的服务，让客户感觉耳目一新，体验度大大提高。

细节是优质服务的最基本要素，员工是服务支撑的重要环节。公园支行营业部非常重视对员工服务技能的提升培训，每日晨会安排服务场景演练；每日夕会学习服务制度，总结服务录像检查问题；每日营业中，双大堂经理相互补位，指挥调度窗口服务，适时开启弹性窗口；每周的制度学习，指出员工的不足，进一步提高服务能力；每月例会总结上级行服务监测结果，学习优秀网点服务经验。通过齐商银行网络学院让员工自主学习服务、业务、



## I 文明规范服务优秀网点展示

金融知识等课程，线上线下相结合，进一步提升员工的服务水平。涌现了大堂经理白念军、柜员谷雨晗等一批服务标兵。

诚心待人的“惠”理财。“厚其生、输之财、遗之利、宽其政、匡其疾、振其穷”，是齐文化的核心人物管子提出的“六兴”思想。

公园支行营业部秉承和客户共商共赢的理念，助力地方经济建设。如为医院提供“银医通”服务支持，让医院结算更加便捷，减少患者等待时间；为乳制品奶牛养殖户联系贷款业务，解决其融资难的问题。

虽然外部有激烈又复杂的竞争环境和经济形势，但是网点始终坚持以客户需求为导向，为他们推荐最适合的理财方案，诚心待人，诚信服务。在产品销售中检查公开产品信息、严格执行持证上岗、专区销售、规范双录。网点老年客户居多，客户经理尽心尽责服务好每个客户，诚信服务赢得了非常多的“回头客”。

坚守底线的“绘”方圆。在公园支行营业部，随处可见对客户的温馨提示，将客户利益放在服务首位。网点经常开展员工合规教育工作，进行员工

消费者权益保护培训交流，加强员工的思想建设。

通过面对面交流，一起学习合规知识，使员工认识到合规不仅仅是约束，更是对员工和客户的保护。

合规至上，坚守底线，这是该网点工作人员的不二准则，也是网点以真心待客户的本质。

连接你我的“慧”课堂。开展“金融知识万里行”“金融知识普及月”“金融知识进万家”等公众教育活动，也是银行网点的重点工作。

因此，小齐“慧”课堂建立了。网点深入社区、学校、企业……，详细地向市民介绍如何防范电信诈骗、防范他人冒名诈骗、钓鱼链接等风险的方法，让市民建立了风险防范意识，保护自己的财产安全。同时，网点还不定期教小朋友们一些金融小知识，如区分必要的花费和不必要的花费、识别假币等。通过举办小儿绘画大赛，展示优胜作品，收到很好的公众教育效果。有一次，一位老奶奶说接到自称是国家工作人员的电话，告诉她的银行卡涉嫌非法集资，需赶紧将卡里的钱全部转到他们指定的银行卡中才能免除嫌疑，老奶奶当即来网点准备转钱，其孙子利用“慧”课堂学到的知识和网点员工一起，劝阻老人，成功避免了财产损失。





积沙成塔的“汇”爱心。“齐文化”倡导九惠之教：“老老、慈幼、恤孤、养疾、合独、问病、通穷、赈困、接绝”。公园支行营业部从一点一滴做起，积沙成塔，奉献爱心。开展“不一样的儿童节”，为社区孩子送上一盆绿植，教会他们要有责任心、爱心；“重阳节”组织志愿者去敬老院慰问，陪老人过节；着力打造“无障碍服务”，为特殊客户提供点滴关爱，设立了无障碍通道、无障碍停车位、轮椅等候专区等，所有柜台支持轮椅直接上柜，工作人员上门为病患、卧床客户办理业务；网点有多名员工熟练掌握英语、手语服务，经常开展特殊客户应急服务演练，设立了爱心窗口、快速窗口、赈灾绿色服务通道等。

**匠心服务，结出硕果。**服务也是生产力，在齐商银行公园支行得到了很好的诠释。公园支行营业部紧紧围绕发展、服务客户做好文明规范服务标杆创建工作。通过特色引领，文化呈现，努力打造让客户难忘的服务印象。网点加强服务制度建设，利用“PDCA”管理固化服务习惯，推进服务创新，营业部的服务水平迈向了一个新层次。

明确的服务管理目标、合理的奖惩机制、强力的工作措施，惠客户、惠经营、惠员工、惠公益、惠合规，营业部通过文明规范服务标杆网点创建实现了客户满意、业绩突出、员工受益、社会肯定的共赢局面。

## 创服务品牌 展五星风采

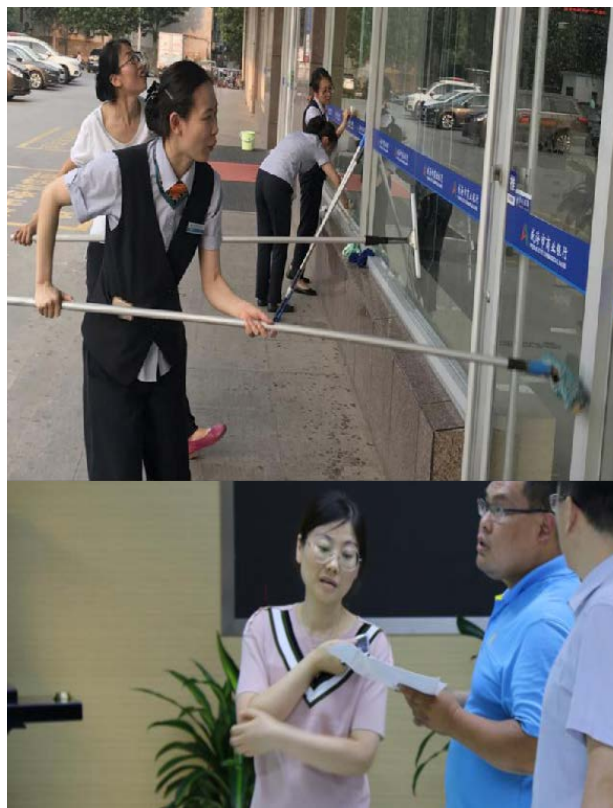
——威海市商业银行淄博分行营业部

威海市商业银行淄博分行始终秉承“真诚相伴，携手超越”的服务理念，坚持以客户满意为目标，提升服务效能，塑造品牌形象，积极开展服务提升和星级网点创建工作，分行营业部喜获“2019年银行业文明规范服务五星级网点”荣誉称号。

### 一、加强总分联动，坚定创建信心

在服务工作中，威海市商业银行淄博分行作为分支机构，需要寻求总行领导和相关部室的支持与帮助，做到多沟通、勤交流，依靠总行的顶层设计和专业水平，坚定分支机构的创建信心，坚定不移地推进星级创建，用钉钉子的精神，锲而不舍地抓推进、抓落实，以必胜的信念推动创建工作的开展。

## I 文明规范服务优秀网点展示



### 二、坚持高标定位，提升服务水平

该行在服务方面一直力求规范化、精细化、品牌化，为了实现这个目标。一是加强对标学习，通过走出去实地到多家优秀同业网点观摩学习，对照同业查找自己不足，积极借鉴同业先进做法，做到查漏补缺。二是加强规范化服务检查力度，通过向行内优秀网点学习，每周开展卫生清扫活动，彻底清除卫生死角，实现物品定位管理，营造干净、整洁的办公环境。

### 三、成立工作小组，明确责任到人

按照创建领导小组的工作安排，创建主要分为五个组：硬件组、档案组、监控组、文化组、后勤保障组。各司其职，加强配合联动，提高创建效率。

### 四、加强协同联动，强化责任担当

创建是一项艰苦卓绝、长期奋战的工作，敢不敢、能不能领导好一次创建，关键要看有没有责任意识和担当精神。领导层要有“稳得住”的定力，各司其职、共同担当，履行好“第一责任人”的职责，切实做到态度上积极向上、过程中敢于担当、执行时清清楚楚。该分行领导班子将创建工作进展情况列入每周行长办公会议程，每周汇报进度、重点解决疑点难点问题，确保“发现问题，马上解决”，提升创建质效。临近验收的关键时间，分行行长亲力亲为，亲自落实，每日抽出时间，在厅堂现场巡视，查看厅堂改造及标识制作进度，及时提出问题、及时整改，并要求分行中层共同关注创建进度、找出不足。

### 五、精益求精准备，赢在现场验收

现场验收环节是充分展现创建效果的最重要环节，检查组成员会通过现场检查、座谈交流、员工问答、调阅录像等方式对该行的创建历程进行验收。威海市商业银行淄博分行营业部充分展现出奋发有为、昂扬向上的精神状态，以饱满的热情、积极的态度赢得了检查组的认可。

创建是一种境界，创建是一种态度，创建更是一种历练。在星级网点创建的历程中，只有大家做到相互尊重、相互理解、相互包容、相互支持，精诚团结、通力合作，“让问题到我为止”，共同打造“分行为基层，管理为业务，全行为客户”的“快乐服务链条”，才能推动各项工作实现新突破。

# 服务提能创优 打造客户首选银行

——建设银行淄博西城支行

建行淄博西城支行成立于1998年，2017年与2019年被评为中国银行业协会四星级银行网点。

“金杯银杯不如老百姓的口碑，金奖银奖不如客户的夸奖”，支行深知客户是银行的经营之本，良好声誉是拓展维系客户的基础。支行以分行“融心服务”品牌为指引，围绕“魅力厅堂”“给力晨会”“得力大堂”“聚力柜员”“助力夕会”五项服务关键环节，为客户提供“环境舒心、过程暖心、效果称心”的高品质服务。

### 一、构建温馨的服务环境

（一）完善分区功能，提升服务水平。支行营业室分区完善齐全，做到使客户能够清晰辨识各分区功能，在方便客户办理业务的同时，为各类不同





## I 文明规范服务优秀网点展示



客户提供个性化服务。

（二）加强分区定位管理，打造魅力厅堂。支行营业室在实施科学分区的基础上，全面落实精细化管理要求，对营业网点外部形象标识及内部服务设施进行精准定位，明确管理要求和管理责任，为员工创造良好、温馨的工作环境，让客户在建行营业网点获得规范、一致的良好感受，塑造“蓝色银行”的良好社会形象。

### 二、打造一致的服务体验

（一）统一晨会流程，着力培养主动服务意识。通过整理仪容仪表、服务规范演练、为身边人点赞、业绩激励、能量传递、要事传达、开门迎客等环节的打造锤炼，培养了员工的责任感、规范性，提升了主动服务意识。

（二）着力提升链式服务成效，提升客户体验。通过大堂经理服务打造的提升，细化大堂经理职责，实现大堂链式服务。

（三）明晰柜员职责定位，着力打造规范化服务。支行严控柜员服务的标准化和规范化，要求每日晨会进行服务规范演练，并通过现场检查监控回放的形式，自查服务过程中存在的问题，使规范化服务水平得到有力提升。

（四）明确助力夕会的目标，着力提升消费者权益保护意识。定期组织夕会，针对近期服务工作情况总结，分析研究服务工作的不足，制定相应措施从而整改进而提升。

### 三、聚焦满意的服务目标

（一）前移消保理念，防范服务风险。建行西城支行坚持以客户为中心，将消费者权益保护理念前移，从源头上防范服务风险，避免不必要的客户投诉。一方面持续减少客户等候时间，让客户享受高效率服务；加强业务技能学习，提高业务素质；梳理优化业务流程、改进客户服务模式，进一步提高网点服务和业务办理效率，提升客户体验；持续



监测、分析网点客户排队等候时间、柜员服务效率，合理安排网点资源，动态调整劳动组合与弹性排班，确保对网点拥挤预警的迅速响应和有效处置；加强网点排队时间精细化管理，设置不同的排队等候时间指标；积极引导客户进行有效分流，充分发挥自助设备和智慧柜员机作用，最大限度的减少客户等候时间。另一方面将消保理念前移，积极防范客户投诉：认真开展消费者权益保护各项工作，从源头抓起，避免投诉纠纷的发生。在经营管理和业务环节中有效落实消保工作理念，切实保障银行消费者的合法权益，实现银行与消费者、银行与社会的共生共荣、和谐发展。

（二）心系特殊群体，实施差异化服务。支行营业室针对特殊群体客户还设计了无障碍通道、轮椅和婴儿车、爱心座椅、爱心窗口，配备了助盲卡、叫号显示屏和手语服务，为特殊群体朋友办理业务提供了方便；同时各网点配备俄语、日语、英语等外语服务员工，确保海外人士走进营业室都有宾至如归的感觉。

（三）高效化解客户不满，及时解答客户疑难。认真分析产生原因，在坚持“五最原则”（最低的层级、最短的时间、最少的成本、最小的影响、最好的效果）的基础上，做到网点、管辖支行两个“一把手”的“四个亲自”，即“亲自过问、亲自参与、亲自推动、亲自解决”，“一把手”高度重视每个投诉，妥善处理，严防“小事拖大，大事托炸”。

#### 四、履行国有大行社会责任

（一）建设劳动者港湾，用担当温暖人心。为全面落实以人民为中心的发展思想，建行西城支行

积极倡导便民文化、共享文化、社区文化，进一步开放网点公共资源，持续推进劳动者港湾建设，合理规划内部便民设施，配置了桌椅、饮水机、微波炉、充电桩等便民服务设施，实现了“累了能歇脚、渴了能喝水、没电能充电、饭凉能加热”的宣传承诺。

（二）践行普惠金融，守初心担使命。认真落实淄博银保监分局、淄博市银行业协会组织的金融知识万里行多项活动，积极向广大客户宣传“个人信息保护”“防范电信网络诈骗”“支付安全”等金融知识，有效提升了社会公众的金融知识认知水平。

（三）推动“三大战略”，服务大众民生。支行营业室紧跟上级行步伐，深入推进“三大战略”，金融科技助力社会治理，提供公共产品和服务，以数字化传统产业链升级生态场景为广大客户提供开放性数值支付平台；普惠金融为小微企业提供“一分钟融资、一站式服务”服务模式，解决了企业“融资繁、融资难、融资贵”的痛点；坚持“房子是用来住的，不是用来炒的”理念，推动住房租赁，激活存量房源，疏浚楼市“堰塞湖”，让真正的住房需求者不在“居者不易”的感叹中焦虑。

（四）联动战疫情，服务无“静止”。面对今年年初突如其来的疫情“静止”，支行深入贯彻落实疫情防控各项精神，始终坚持“以客户为中心”的服务理念，始终把客户利益摆在首位，联动战疫情，服务无“静止”。

3月13日，身在抗疫一线的医生客户孙某致电该行服务热线，语气中透出疲惫但更多的是急切：“我想给孩子汇笔钱，本想趁着周六休息去你们银

## I 文明规范服务优秀网点展示

行的网点的。”“没想到受疫情影响，现在院里工作更加繁忙，24小时轮值随叫随到，就更没时间给孩子汇款了！”“可是孩子那边还着急等着这笔钱呢！”“你们银行有没有办法帮我把钱汇出去啊？”

3月14日，支行客户经理接到一机构客户的紧急求助电话，某街道办将于15日需紧急支付一笔用于疫情防控的资金，因支行经办网点已按疫情防控要求暂停营业，但该笔资金急需转出，随即向开户行寻求帮助。

针对疫情期间居家静止，但客户业务需须由员工到岗现场办理的情况，西城支行立即启动支行防疫应急预案，召开线上协调会，全力保障政府防疫资金及时到位的同时，为身在抗疫一线的医护人员解决后顾之忧。在市分行相关部门的大力支持下，支行行长亲自联系市、区相关政府部门，经过多方沟通协调后，成功为营业室三名员工办理了通行证，并于3月15日前往网点为上述机构客户、个人客户办理防疫资金汇出的业务。

面对突发疫情，建行西城支行积极协调，淄博建行上下联动，同级联动，全力保障特殊情况下的金融服务，支行每一位员工，在疫情特殊时期，在自己的岗位上履行着自己的职责，“以客户为中心”，为客户提供更加暖心的金融服务。获得了单位客户、个人客户的高度赞誉，彰显了建设银行的国有大行的责任担当。

恢复正常生产工作后，支行制定了更加详细的疫情应急服务预案，丰富了客户服务内涵，全方位地为社会提供有智慧、有温度、有格局的特色差异化服务，营造社区出入相友、守望相助的氛围，为社会增添正能量，用实际行动践行社会主义核心价值观。

“服务无止境”，建行淄博西城支行将持续不断提升服务水平，不断完善服务环境，不断创新服务文化，擦亮“融心服务”品牌，为服务淄博本地经济发展和民生事业做出积极贡献。



## 在没有共产党 就没有新中国的歌声里

工商银行淄博分行 马建利

“没有共产党就没有新中国，共产党她勤劳  
为民族，共产党她一心救中国……”这首歌是我的  
爷爷奶奶，用他们没有多少文化的基础，最早唱给  
我听的《没有共产党，就没有新中国》这首歌曲。  
爷爷奶奶他们只是读过很短时间的私塾。但是，这  
首歌爷爷奶奶却在我幼小的心灵里，刻下了没有共  
产党就没有新中国的深深烙印，直到父亲给我讲了  
一个真实的故事。

解放前，我们家很穷很穷，为了活命，爷爷奶  
奶带着我的大伯和年幼的父亲，跟着太爷爷开始了  
闯关东的生活。爷爷奶奶也不止一次的给我讲述他  
们那段闯关东的经历。那时候，大伯八岁，父亲只  
有三岁，这小哥俩每天提着奶奶做的铁通饭盒，四  
处讨饭维持生计。有一次，大伯和我父亲一整天没  
有讨到一口吃的，都已经饿得走不动了，于是在一  
家大户门旁坐下来。就在大伯和父亲迷迷糊糊快要  
睡着的时候，大户人家的大门吱扭一声开了，一位  
穿着旗袍的富态太太端着一个剩饭盆子往外走。从  
剩饭盆子里飘出的香味，一下吸引了大伯和父亲，  
于是这小哥俩赶忙向前：太太行好，我们哥俩一  
天没讨到饭吃了，可怜可怜我和弟弟，把你的剩饭  
剩菜给我们，好吃口饱饭。这位阔太太看看这小哥  
俩，顿时起了怜悯之心，把剩饭剩菜，倒进了大伯  
和父亲的铁桶饭盒。小哥俩千恩万谢，正准备回家  
的时候，有三个路过的富家子弟，看到大伯和父亲  
手里提着的铁桶饭盒，一把抢了过去，让另一个富

家小子捧起一把干了的马粪，倒进了铁桶饭盒。我  
大伯攥着拳头就要跟他们打架，父亲那时候幼小，  
当时就吓哭了，大伯看到后，一路走一路哭，回到家。  
奶奶见状问清了原由，又看看两个年幼的孩子，哭  
着用清水讨洗了一遍又一遍，没有办法还是把剩饭  
剩菜硬着头皮吃了下去。每当奶奶讲这个故事，还  
是父亲提及这段不堪回首的苦难经历，奶奶老泪纵  
横，父亲总是泣不成声。我每次也是泪流满面听完。  
那个可恶的富家坏小子，不知坑害了多少穷苦孩子；  
那个吃人的旧社会，让多少人无家可归妻离子散！

是中国共产党带领穷苦大众翻身闹革命，是我  
们中国共产党人抛头颅、洒热血，打败了侵略者，  
推倒了旧社会，让人们终于在令人无法忘怀的黑暗  
中看见了曙光，统一全中国，让穷苦人民翻身做了  
主人，我们家从此有了属于自己的土地，丰收着自  
己的劳动成果，生活也日渐好了起来。

这些年来，在共产党英明领导下，我的农村老  
家生活发生了翻天覆地的变化。新农村，新政策，  
从党和政府按农村 60 岁以上的老年人，每月可领  
取 120 元养老金政策实施，按年龄高低的不同层次  
发放，父亲 80 岁又领到了 300 元生活补助金。父  
亲总说：“现在的好日子，做梦都没有想到，是党  
的政策好，我们的日子才过得这样甜蜜蜜啊！”

再看看我们的孩子，虽然没有经过贫穷的困  
惑；没有经过战乱的恐慌；没有经过生死的考验，  
生活在这样美好的社会当中，有爸爸妈妈爷爷奶奶  
的呵护，有老师同学的关心，在优良的环境中接  
受着知识的熏陶。所有的这一切，都是因为有了中  
国共产党啊。

100 年前，在中华民族最危险的时候，诞生的



中国共产党，这就注定了她的不平凡。以毛泽东同志为主要代表的第一代中国共产党人，团结全国各族人民，艰苦奋斗，搬走了压在我们头上封建主义、官僚资本主义和帝国主义三座大山，建立了新中国。100年来，在中国共产党的正确领导下，全国各族人民团结一心，自强不息，不怕曲折，克服艰难，一步一步走向胜利，一步一步走向辉煌。

在党的领导下，特别是党的十九大召开以来，以习近平为代表的新时代党的领导人，正带领我们阔步迈向新时代。虽然，我们的生活环境不同、工作岗位不同、能力大小也不同，但我们都以“我是中国共产党一名党员”而自豪，都以为人民服务而自豪，都以能够为敢为人先的精神面貌，为了国家经济建设正在努力着，为了我们工商银行的更好发展正在勤奋工作而光荣。作为一名工商银行一名普通党员，我会倍加珍惜这份工作，爱岗敬业，把我全部的精力投入到工作当中去，做出一份份成绩，向建党 101 周年献礼！

## 时代长征路 共迎二十大

工商银行淄博博山支行 赵锦华

仰望历史的天空，家国情怀熠熠生辉，跨越时间的长河，使命初心绵绵不断。作为新一代的工行青年，作为精神血脉的赓续传承者和优良传统的身体力行者，在党的二十大即将召开之际，当聚力而行、矢志奋斗，为实现第二个百年奋斗目标吹响“冲锋号”，用青春与智慧砥砺奋斗，以有为之业助力走好新时代银行工作的长征路。

述往思来，向史而新

党的十八大以来，习近平总书记高度重视加强党对青年工作的领导，指出“青年工作，抓住的是当下，传承的是根脉，面向的是未来，攸关党和国家前途命运”。“世之奇伟、瑰丽，非常之观，常在于险远”，唯有以青春做注，不断探索开辟新发现，勇于走在时代前列，才能发现常人所目不及的新事物，才不会因虚度年华而悔恨，岁月因青春慨然以赴而更加美好，世间因少年挺身而出而更加瑰丽。不日新者必日退。站位于发展的重要时期，工行青年始终把党史学习教育作为砥砺初心使命的“磨刀石”、作为激发干事创业精气神的“动力源”，并继续保持好的发展势头，以新作为新业绩新形象为全行打造“第一个金融银行”作出更大贡献！

### 守正笃实，久久为功

“不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江海。”习近平总书记曾多次提出要与与时俱进地用学习克服“本领恐慌”的要求和号召，强调中国共产党人依靠学习走到今天，也必然要依靠学习走向未来。当前在世界百年未有之大变局与中华民族伟大复兴战略全局相互激荡的背景下，我们面临着发展机遇、战略机遇、政策机遇、历史机遇的考验。每一代人有每一代人的长征路，每一代人都要走好自己的长征路。青年干部想要成就一番事业，必须用学习支撑理想，苦练扎实“内功”，解决“本领恐慌”。发展只有进行时，没有完成时。当现有的发展任务完成后，就会有新的任务出现，就需要新的发展来解决。这就要求我们青年人多学多看、深想细悟学，系统掌握科学文化知识，完善知识结构，积累知识储备，提升专业技能，在学懂弄通、学以致用中练就真本领；同时要不断总结经验、革故鼎



新，夯实内在修为。

### 生而逢盛世，青年当有为

习近平总书记曾寄语广大青年“让青春在奋斗中绽放绚丽之花”，也让我们坚定信心担使命，行稳致远有所为。“‘亲民爱民、艰苦奋斗、科学求实、迎难而上、无私奉献’的焦裕禄精神是家乡最宝贵的精神财富。”传承弘扬焦裕禄精神是我们的崇高职责所在，我们将守护好焦裕禄精神的根和魂，坚守初心，时刻不忘使命担当，用心工作，努力在传承弘扬焦裕禄精神的征程上作出自己的一份贡献。一场突如其来的疫情打破了原本正常的生活，但作为一名焦裕禄故乡的工行青年，主动到基层一线去、到重要工作中去，自觉融入工作大舞台、社会大课堂、基层大熔炉，经风雨、见世面、受考验，以“敢想敢干、能干会干、干出实效”的担当品格擦亮了属于青年人的底色

“青春如初春，如朝日，如百卉之萌动，如利刃之新发于硎，人生最可宝贵之时期也”。作为新时代青年，我们生于红旗下，长在春风里，“人民有信仰，国家有力量，民族有希望”就是我们最大的底气。我们是追逐中国梦的参与者，实现中国梦的奋斗者。让我们一同把青春奋斗融入党和人民事业，以梦为马，不负韶华！

## 喜迎二十大，奋进新征程

中信银行淄博桓台支行 魏续成

在党的二十大即将召开之际，唱响中国特色社会主义的主旋律，讴歌党的丰功伟绩，展现对二十大盛会的热烈期盼，激励全体党员干部凝心聚力、

创新实干、意气奋发地推进党的各项事业不断向前。

### 一、做政治上的“明白人”

《党章》第一页就明确写着：“党的最高理想和最终目标是实现共产主义”。我们党的信仰就是共产主义、马列主义。在坚守理想的这条道路上，可以说是铺满了荆棘。据了解，从1927年3月到1928年上半年，全国共有31万余人死在国民党反动派的屠刀之下，其中就有26000多名共产党员。期间，有不少人退党，但是有更多的人入党，叶剑英就是那个时候入党的，他们之所以能够赴汤蹈火，视死如归，无私无畏，舍小家为大家，就是因为他们对崇高的信念坚信不已。反观当前，我们一些党员觉得党的理想信念虚无缥缈、难以企及，有的不信马列信鬼神，从封建迷信中寻找精神慰藉，工作松松垮垮，做事拖拖拉拉，党的意识淡化，理想信念模糊。张学良在谈及“国民党为什么打不过共产党”这一话题时，他说：“国民党没有中心思想，而共产党相信共产主义，甚至于每一个士兵，完全是一个思想。”想一想我们的先烈和英模，在困难危险和生死考验面前，前仆后继、义无反顾，靠得是什么？一代代共产党人为了党和人民的事业鞠躬尽瘁、死而后已，靠的就是坚定的理想信念。

### 二、做规矩上的“老实人”

“没有规矩，不成方圆”。一些党员就是因为不讲规矩、不守纪律，降低标准、放松要求，最终走向犯罪的深渊。热播剧《人民的名义》，剧中的祁同伟就是这样一个反面教材，他不守规矩，滥用权力，贪污腐败，由群众的火车头变成了群众的吊车尾，不仅贻误了党的事业，更损害了党的形象。

我们经常讲，要把纪律规矩挺在法律前面，用纪律和规矩管住大多数。纪律和规矩既是“高压线”，也是“保护线”。所以，我们党员要自觉对照党内法规要求，明白哪些该做、哪些不该做，真正筑牢纪律底线和廉洁防线。

### 三、做道德上的“高尚人”

古人讲“修身齐家治国平天下”。一个人先要修身，养成良好的道德修养才能齐家；只有管好自己、家庭、家族，让自己的家庭、家族能够按照礼法运作，才能治国平天下。作为党员，就要把提升道德品行、增强道德力量作为人生重要的必修课，弘扬中华传统美德，践行社会主义核心价值观，做到慎独慎微、慎言慎行、慎始慎终，做到说的和做的一个样、台上台下一个样、人前人后一个样。我认为，一个共产党员道德品行高尚与否的重要标准就看他有没有私心。周恩来总理为党和国家鞠躬尽瘁，却一分公款都不乱花，无论是理发、招待客人，还是下基层吃饭，总是自掏腰包，主动付费，他给自己和家人定下了“十条家规”，在他看来，公与私必须分明，不能越雷池半步。

### 四、做事业上的“开拓人”

看一个党员是否有担当，最直接、最主要的体现，就是在自己的岗位上，尽职尽责、无悔奉献，作为一名银行员工，要时刻高标准，高要求对待自己的本职工作，党员要起带头作用，不怕苦、不怕累，以强烈的事业心和高度的责任感，立足本职岗位，干出骄人业绩，努力践行一名合格党员的标准，以优异的成绩迎接党的二十大胜利召开。

## 国旗的故事

齐商银行 刘浩

在我家，每年的国庆节都要在阳台上悬挂国旗。

只在国庆节，其他的节日，春节、元旦之类的，都不挂。

已经忘记这个习惯是从哪一年开始的，大体上的时间应该是儿子上小学四五年级的时候吧。

有一天，我们一起去逛商城，走到文具柜台的时候，儿子吵着要买笔和本子，在他和妈妈吵吵闹闹地买这买那的时候，我忽然看到柜台的玻璃板下面，整整齐齐地叠放着一面国旗，心里就是一动，不假思索地跟他们说，咱们买一面国旗吧，正好国庆节就要到了，咱们回家挂起来。

妈妈和孩子也没有太在意，顺着我的意思就去付了账，于是，这面带着雪白的旗裤和金黄的五星的鲜艳的红旗，就静静地随我们回了家。

回家以后，为了如何挂起来，我们三个人都发了愁，从窗户上顺下去不行，挂在阳台的栏杆上也不好看。最后，还是在旁边一个小区里寻摸到了一枝2米多长的竹竿才算解决了问题。

每年的九月底和十月初，是威海最美丽的天气。湛蓝的天空和棉花朵一样的白云几乎每天都充满着人们的眼睛，牵动着无数的目光。

我记得，那年的天好像格外地蓝。

当我们三个把旗杆在阳台的栏杆上固定好的时候，恰好一阵微风吹过，柔软的旗帜像一双温暖的手一样从我们的脸颊上拂过。伴随着儿子清脆的

声音：爸爸，国旗飘起来了，飘起来了，飘起来了。。。。。

在那一瞬间，我忽然有了一丝明悟，为什么看到国旗的那一瞬间我会下意识里想买下它。

因为啊，它不仅仅是一面旗。

它是国，是家，是你血脉相连的亲人，是你生死与共的朋友，是渐行渐远的壮怀激烈，也是越来越近的幸福久远。

因为有了这面旗，无数个人和无数个家庭才会紧紧地凝聚在一起，才会有了我们这个叫中国的家。

那个十一的假期，我们家人每天早上起来的第一件事，就是要到阳台上去，把被风吹乱了的国旗认真地顺好，然后看它在清晨的阳光和微凉的秋风中舒缓地展现着它的身姿。

心情是如此地安定和满足。

就这样，每年的国庆节挂国旗就成了我们家的传统。

儿子渐渐地大了，有那么几年，他很为整个小区里只有我们一家每年国庆节挂国旗而感到难为情，所以对挂国旗这件事有一些刻意的回避。

我们也不去问，更不去解释，只是到了时候就挂出去，有时候因为风大旗被卷到旗杆上了也不管，自顾自地忙着自己的事情，悠闲地度过难得的假期。

长假的假期，自然避免不了有朋友来来往往地走动，每当有人要到我家而在小区门口打电话问我家在哪里的时候，我们就说，你抬头看啊，挂着国旗的那家啊。那边的电话里就会很惊喜地喊，啊呀，看到了看到了，好漂亮的国旗啊。

终于孩子忍不住了，问我，我们家为什么要挂

国旗而别人家不挂呢？

我回答：是啊，为什么呢？

因为感恩啊。我们要感恩我们生活在这样一个国家里，在这里，我们可以安安稳稳地生活，我们可以每天快快乐乐地上班好上学，我们不必为吃饱肚子发愁，不必为活着提心吊胆。而这一切看似简单的幸福，都来源于这个国家，没有国家，就不会有我们今天的一切。

当然，感恩的不仅仅是我们，而是这个国家的绝大多数人都如此。只是每个人感恩的方式是不一样的，大人们努力地工作，孩子们认真地学习，都是对国家的感恩。挂国旗只不过是我们无数种表达方式中的一种罢了。

你看大街上，每到国庆节都有那么多的商家悬挂国旗，他们和我们都是一样子的，但是国庆以后大家都把国旗收起来了，我们能说大家就不感恩了，不爱这个国家了吗？

所以，我们真的不必去纠结挂或者不挂这种方式，让国旗就像我们的日常一样，自然地变成我们生活的一部分就好了。重要的是要在心里面有这个国家的存在。

对不对？

结果自然是换来了孩子更疑惑的目光。

还是妈妈实在：没事啦，等你长大了自然就懂了。

不知道是这番话起了作用，还是孩子最终长大懂事了，反正在那以后的国庆节，当我们再挂国旗的时候，儿子终于大大方方地又和我们一起了，甚至有几年还没有到国庆的时候，他就嚷嚷着提醒我

## I 美文欣赏

们，别忘了挂国旗啊。

如果有同学到我们家里玩，他也学着我们的样子在电话里喊：你抬头看啊，我们家就是挂国旗的那家。

很自豪的语气呢。

十几年了，那面国旗一直没有换过，因为每年就挂那么几天，所以一直还是那么鲜艳，像新的一样。

其实，就是那么普通的一面旗，跟外面的千千万万面国旗没有一点儿的区别。

每年国庆过后，我们把它收起来的时候，就把它挂在心里了。

### 青春伴国行 献礼二十大

齐商银行 司炜怡

悠悠岁月七十载，浓浓华夏情未改。青春赞歌颂国庆，不忘初心勇向前。一颗赤子之心，陪伴祖国共庆七十三岁华诞；一颗青春之心，书写祖国未来华美乐章；一颗奋进之心，尽展青年党员献礼二十大的豪情壮志。我是一名金融从业者，是一名青年党员，更是一名华夏儿女，我爱我的齐银，更爱我的祖国！

今年是我加入中国共产党的第七个年头，作为一名青年党员，青春的心向着祖国向着党。伴随着细细的春雨，我们来到了齐商银行；聆听着夏日的蝉鸣，我们成长在齐商银行；迎接了秋日的硕果，我们收获在齐商银行；期许着冬日的瑞雪，我们已融入了齐商银行。春夏秋冬，四季已然轮回，年轻的我们在齐商银行的不同岗位上伴随着祖国一起成

长。

#### 青春伴国行，金融宣传在路上

我与祖国共成长，青春献礼二十大，爱岗敬业是我的信仰。做不到兵哥哥的英雄无畏，达不到科学家的献身科研，但作为万千金融从业者中的一份子，守护金融安全，维护金融市场稳定的浪潮中从未缺少过我的身影。

为祖国唱响赞歌，我是金融知识的宣传者。清晨六点钟的公园里，正午烈日下的校门外，月光映照的运动场边，总会出现那个瘦弱但坚韧的身影。小小的身体里，散发着大大的能量，开展金融知识微课堂已成为习惯。祖国的宏伟建设我们能做的不多，只能把晦涩难懂的金融术语编写成琅琅上口的顺口溜讲给大家听，把一个个乏味的金融诈骗案例做成生动的插图文字宣传册发放给大家看。今生虽未能蜡炬成灰播种希望，但成为金融知识的宣传者，我同样感受到无上的荣光。

#### 青春伴国行，金融安全记心上

我与祖国共成长，青春献礼二十大，实干担当给我力量。人们常说，年轻一代的我们未能伴随着祖国走过那段最艰苦的岁月，从小沐浴着祖国的光芒，成长在共产党为我们创造的优越环境中，身上少了那份责任与担当。在齐银文化的熏陶下，年轻的我们重实干勇担当，努力进取不断成为促进金融行业发展的中坚力量。

为祖国唱响赞歌，我是金融安全的守卫者。工作在守卫祖国金融安全的最前线，每天面对着形形色色的客户。第一时间对客户的信息进行准确识别，是我们的必修课。反洗钱系统是我们线上筑



起的坚固堡垒，信用评级、联网核查是我们防范风险的钢枪利刃。今生虽未能手握钢枪驻守边防，但成为祖国金融安全的守卫者，我同样感受到无上的荣光。

### 青春伴国行，金融服务在身旁

我与祖国共成长，青春献礼二十大，暖心服务伴我身旁。齐商银行，是一家有温度的市民银行。就像伟大的祖国母亲一样，用那温暖的臂膀紧紧地环抱着广大的客户。为客户提供专属定制的理财规划，帮助一个个小家守住钱袋子，充实钱袋子。

为祖国唱响赞歌，我是金融服务的提供者。就像歌中唱的那样：有了强的国，才有富的家。我们的祖国日渐强大，一个个小家也变得富裕。更多的金融服务产品映入眼帘，帮助客户选择适合自己的产品，为客户量身打造金融服务，让我们的小家更富，让我们的大家更强！今生虽未能打造世界瞩目的商业帝国，但成为祖国金融服务的提供者，我同样感受到无上的荣光。

青春伴国行，献礼二十大。年轻的金融从业者们充满了力量。悠悠中华，万载文明，浩浩中华，青春永驻。感恩祖国的强大，让我们有了温暖的家；感恩祖国的包容，让金融行业蓬勃发展；感恩自己那些不为什么的坚持，在基层工作岗位上奉献着青春的蓬勃力量。

## 光辉二十大，理想映恒心

东营银行淄博高新支行 董婉

2022年是丰收的一年，这一年，伴随着新年的第一缕阳光，天问一号探测器从遥远的火星传来一组精美的图像；这一年，伴随着北京的第一片雪花，冬奥会、亚运会、大运会相继举行，中国以体育牵手世界；这一年，有许许多多的中国声音、中国瞬间和中国故事：有青春是我，强国有我的青年大学学习；有祝融探火、天问逐星的中国浪漫情怀；有举国上下万众一心，居家隔离，防控疫情；有一方有难，八方支援的天灾无情人有情。如今，二十大即将召开，我们唯有守初心、担使命、逐梦想才能汲取革命力量，乘风破浪，建功新时代。

初心不改，以坚守迎接二十大。初心是“人生若只如初见”的纯洁美好，是“一片冰心在玉壶”的清正忠贞，是“不破楼兰终不还”的雄心壮志，而中国共产党的初心则体现在融入血脉为人民服务的宗旨意识中。福建省原东山书记谷文昌，不忘“为官一任，造福一方”的初心，埋头苦干，改善生态，秉承功成不必在我的信念，让东山县变成了聚宝盆。云南省原保山地委书记杨善洲，践行着“只要生命不结束，服务人民不停止”的诺言，退休之后矢志不渝，植被青山，泽被后人。

承担使命，把责任融入二十大。中国共产党始



## I 美文欣赏

始终代表中国先进生产力的发展要求，始终代表中国先进文化的前进方向，始终代表中国最广大人民的根本利益。党的奋斗史，就是千千万万共产党人心怀崇高理想，以国家利益为重，以人民安康为念，用奉献和牺牲诠释责任与担当的历史。实践证明，不论国际风云如何变幻，不管遇到什么样的困难和挑战，中国共产党人都将无所畏惧，勇往直前，永远是时代的中流砥柱。

追逐梦想，以幸福诠释二十大。千年梦想，今朝梦圆。我们亲历了两个一百年奋斗目标历史交会，开启了全面建设社会主义现代化国家新征程，正昂首阔步行进在实现中华民族伟大复兴的道路上。在习近平总书记的领导下，广大党员、干部和群众和社会各方力量一起协力拼搏、奉献、服务，使社会保障体系更加完善，公共服务供给更加便利，生活舒适度显著提升，人民群众过上了更加美好的幸福生活。

时代在召唤，让我们汲取“九万里风鹏正举”的力量，奋斗在中国梦的新征程，哪怕“畏途巉岩不可攀”，也要“不坠青云之志”；哪怕“无人会、登临意”，也要“猛志固常在”。担起使命再出发，续借奋斗创佳绩，以不负历史、不负时代、不负人民的答卷，迎接党的二十大顺利召开。

## 千秋岁·七十三年大感怀

工商银行淄博分行 吕连谓

天高云淡，豪迈声宵汉。

军威振，人民愿。

百年消耻辱，中华新标典。

君不见，人心阳盛朝阳冉。

忆旧长征难，抗日多争战。

挫折处，重爬站。

月圆昭好梦，镜里疲容现。

七十载，神州处处花如翰。

## 光辉百年

浦发银行淄博分行 盖文琪

百年前，

山河分崩破碎，

人民颠沛流离。

一群新青年高举马克思主义思想火炬，

冲破夜的枷锁，

寻找希冀的曙光，

在风雨如晦的中国探寻民族复兴的前途。

划过秋收起义的长矛，

荡起八一起义的手枪，

吹响井冈山的号角，

星星之火在中华大地势必燎原。

百年征程波澜壮阔，

百年初心历久弥坚。

百年后，

你领导中国，致力和平崛起；

你振奋精神，探索创新开拓。

你以百年未有之大变局为契机，

以傲立于世界民族之林的气魄，

豪迈走进新时代，

创造美丽新生活。

## 淬英雄之心 铸青年精神

中信银行淄川支行 张丹薇

九曲河畔，  
黄沙肆虐，  
枯草颤抖；  
盐碱内涝，  
土地哀嚎；

你知难赴任  
迈入这片土地，  
步伐铿锵。

肩挑风雨，  
脚踏炎凉，  
翻淤覆沙，  
泡桐崛起，  
新柯竞发，  
阡陌葱茏。

你将热血洒满兰考，  
敢叫日月换新天。

沧桑正道，  
情系苍生，  
扶贫济困，  
你迎难而上，  
脚踏实地，  
坚持做人民的公仆。

年少多壮志，  
青春应许国，  
胸怀千秋伟业，  
传承红色血脉。  
你的名字一焦裕禄，  
我们永远铭记。

百年风雨如晦，  
百年劈波斩浪，  
以吾少年意气，  
与祖国万里恒昌。

## 砥砺奋进守初心 青春献礼二十大

浦发银行临淄支行 范雷

百年风华正茂，百年矢志不渝，  
百年风雨兼程，百年峥嵘岁月。  
翻过绿地雪山，踏过枯骨残枝；  
改革大刀阔斧，开放合作共赢；  
方得国泰民安，方得社会繁荣。  
党辉照亮前程，风雨征程坚挺。  
砥砺前行不止，复兴重任不忘。  
新时代新要求，新机会新担当。  
简化业务程序，提高业务效率。  
坚守人民至上，优化客户服务。  
坚定理想信念，追随党旗引领。  
不忘初心使命，定能共创辉煌！

## 齐鲁大山（五首）

齐商银行 毕晓梦

**朱彦夫**

——山东沂源人，“人民楷模”

没有手臂

也能调动千军万马

只要屏息静听

蒙山沂水雄浑的回想便扑面而来

没有双腿

也能通达天下

那些匪夷所思的故事

真切地感动了天地和众生

一截肉轱辘

无需行动

静处一隅

就让许多灵魂感觉疼

**焦裕禄**

——山东博山人，县委书记的好榜样

伟岸泡桐

自你的指端萌芽

一棵一棵

长成了兰考人深切的感动

一个人

自民心化育

一年一年

留给世间日益清晰的面容

**孔繁森**

——山东聊城人，广大党员干部的楷模

沉重的灵魂

在高处伫立下来

飞扬是低处的渴望

在高海拔

你只想亲近大地

暴风也无能为力

飞雪的重量更无足轻重

他们都不能让你须臾离开

但你无法抵御爱

因为爱，你抛下中原故地

离别亲人，永留雪域高原

**红 嫂**

——沂蒙山人，用自己的乳汁救八路军伤员的哑人

你的乳汁是洁白的

你的面容却粗粝黝黑

因为哑

你省略了一切言语

一个本性自然的举动

惊世骇俗

你是共和国的亲娘

大家却叫你红嫂

人们把你看做英雄

你自己却从来不知道



### 沂蒙六姐妹

——革命战争年代在沂蒙老区涌现出的女英雄群体

满山素洁的山菊花  
有你们青春的容颜  
战士们穿的鞋着的衣  
有你们密实的针线  
烙煎饼、做军鞋、运粮草  
陈粟大军有你们实际的军力  
但没人知道你们是华野的第几纵队  
六个姐妹，在战火中集结  
战斗力直到今天仍无可匹敌

## 沁园春·盛世中华

齐商银行 王文琦

龙踞东方，  
千载阴霾，  
红旗破晓。  
看党建引领，  
山河妖娆；  
千群聚力，  
勇闯敢超。  
钜惠农工，  
科学发展，  
民富国强创新高。  
十八大，  
再高屋建瓴，  
尽显英豪。  
统筹国际国内，  
复兴梦又掀奋进潮。  
今九州安泰，  
百姓逍遥；

民族团结，  
物产富饶。  
净化革新，  
完善提高，  
妆点我党分外娇。  
勇飞跃，  
携辉煌成就，  
重绘明朝。

## 七律·辉煌

——热烈祝贺新中国成立 73 周年  
齐商银行 王玉松

申湖七月现霞光，  
遵义清浊润四方，  
浴血平倭八载路，  
穿江荡寇万楫钢。  
旌旗猎猎宣红宇，  
锐意铮铮绘丽妆，  
共铸中华发展梦，  
辉煌盛世万年长。

## 七律·喜迎二十大

齐商银行 刘沅琪

南湖一叶扁舟来，  
复兴中华把梦栽。  
赤县破碎烽火起，  
神州遍地朽骨哀。  
伟人经略潮头立，  
千载治世栋梁材。  
绘制宏图为大义，  
万众期待盛会开。

## 喜迎二十大，礼赞中国红

齐商银行 邢铭

在祖国的长河里  
二十大是历史新起点的绚烂一笔  
奇妙、璀璨、闪烁光辉  
它是我们每个人生命旅途绚烂的一笔色泽  
是彰显我们团结和谐进步的章程宣言  
是新时代诗篇的新起点  
也是新时代开始奔腾奋发的新启点

当风云迎来东升的太阳  
当第一面五星红旗冉冉升起  
全世界都看到了  
那一抹红  
沐浴在祖国发展的的朝阳下  
如同云岚  
为祖国新发展纹路的璀璨进行镌刻

当一叶小舟开始破浪  
奋斗使祖国更拥有鼓舞奔腾的勇气  
每个人扬起双桨前进  
在那片广阔的海洋里  
奋斗让青春收获颇丰

恰同学少年  
此时不为历史的厚重  
不为二十大发展的硕果  
不为生命的美丽而奋斗  
更待何时？

## 此生无悔入中华

交通银行淄博分行 张文嘉

远古的钟声回荡在空旷的田野上  
蜿蜒的长城见证了千年的雨雪风霜  
我们站在历史的车轮前徐徐回望  
纷飞的战火，仿佛仍在昨天一样  
清晰的镌刻在，每一个中国人的心上  
我们不敢忘，也终不能忘

世纪之交，世界时局反复动荡  
坚船利炮，带来毁灭性的创伤  
黎民百姓陷入战乱兵荒  
华夏大地一片斑驳沧桑  
不愿做亡国奴的中华儿女发出声声呐喊：  
驱逐侵略者，打倒帝国主义列强！

1921年，嘉兴南湖一艘红船上  
百年基业，应时而创  
中华民族在最危急的时候  
迎来了国家的救星：中国共产党  
扎根群众，点亮同甘共苦的光芒  
救民水火，恩泽如山如海般绵长

当敌人的战马掀起的烟尘，溅上了我们的衣裳  
烽火狼烟弥漫中原大地，鲜血染红了长江  
面对贪婪野蛮的眼神，我们从未恐惧惊惶  
用血肉之躯筑起了决一死战的城墙  
我们不能退，绝不能退  
只要退一步，身后便是深渊万丈

沉睡的雄狮终于到了觉醒的时刻  
冲天巨龙，威震东方  
中华人民共和国中央人民政府今天成立了！  
庄严的宣告，声声绕梁  
回荡在天安门前的城楼上  
新中国登上世界舞台，披荆斩棘、乘风破浪

落后就要挨打的教训依然在耳边回响  
只有迅速发展，才能重建辉煌  
与时俱进，接轨国际，改革开放  
架起了经济腾飞的桥梁  
中国人民，无论身在何方  
祖国都是温暖的依靠和保障

我们在同一片蓝天下，沐浴同一缕月光  
我们在同一个地球上，牵挂同一个故乡  
怀着对美好的期盼，对和平的向往  
外交尽显大国气度，不卑不亢  
推翻了被动的局面、落后的现象  
一切魑魅魍魉，终将走向灭亡！

福建舰在碧海清波里荡漾  
神舟飞船在星汉灿烂中翱翔  
可上九天揽月、可下五洋捉鳖  
已不再是遥远的梦想  
在复杂的国际形势下，稳如泰山  
全世界，都有五星红旗迎风飘扬

胜利的欢呼交织成动听的绝响  
繁华的盛世奏响了新的乐章

我们站在巍峨的巨轮上扬帆起航  
无限的前景，绽放出彩虹般美丽的荣光  
我们相信，且一直坚信  
祖国的未来，一定山河锦绣，国富民强！

## 永远跟党走 奋斗新征程

博山北海村镇银行 于光

从开天辟地的一条红船，  
到艰难险阻的漫漫长征；  
从象征希望的延安圣地，  
到自力更生的两弹一星。  
党的发展道路从不平坦，  
但革命精神永存世人心中。  
先驱者以血肉之躯披荆斩棘，  
用累累白骨堆成阶梯，  
以宽厚肩膀撑起华夏天空，  
用炙热鲜血染成五星红旗。  
风雨砥砺，岁月如歌，  
百年饮冰，难凉报国热血，  
千里风霜，难泯筑梦雄心。

吾辈当自强，  
求真务实，勇于反思。

吾辈当奋斗，  
勇立潮头，敢于创新。

吾辈当拼搏，  
以兴我中华为己任，发愤图强。

一颗红心永远向党，  
再创盛世辉煌！

《桂英挂帅，共贺国庆》——齐商银行 张雨桐







《牡丹》——东营银行淄博张店支行 黄小倩

《事事如意》——工商银行淄博桓台支行 赵志强



《清荷》——博山北海村镇银行 窦燕翔







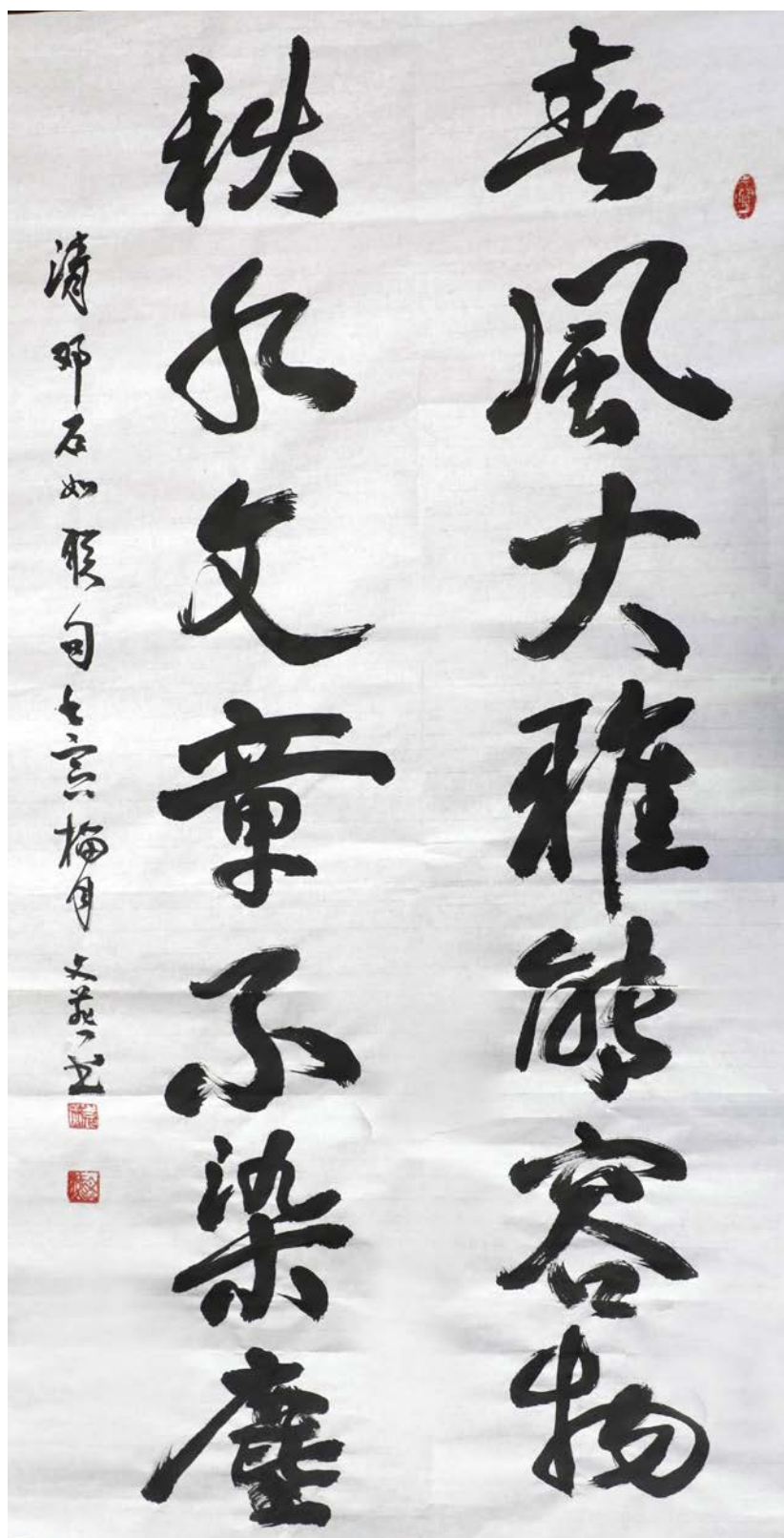
《颂党恩，欣发展》——恒丰银行淄博张店支行 李晚璇



《喜迎二十大，奋进新征程》——  
恒丰银行淄博张店支行 王小雨

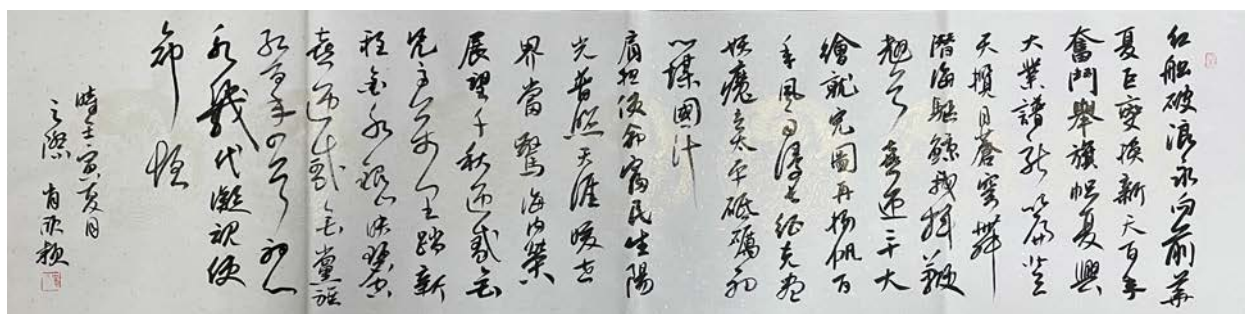


齐商银行 徐玉琪

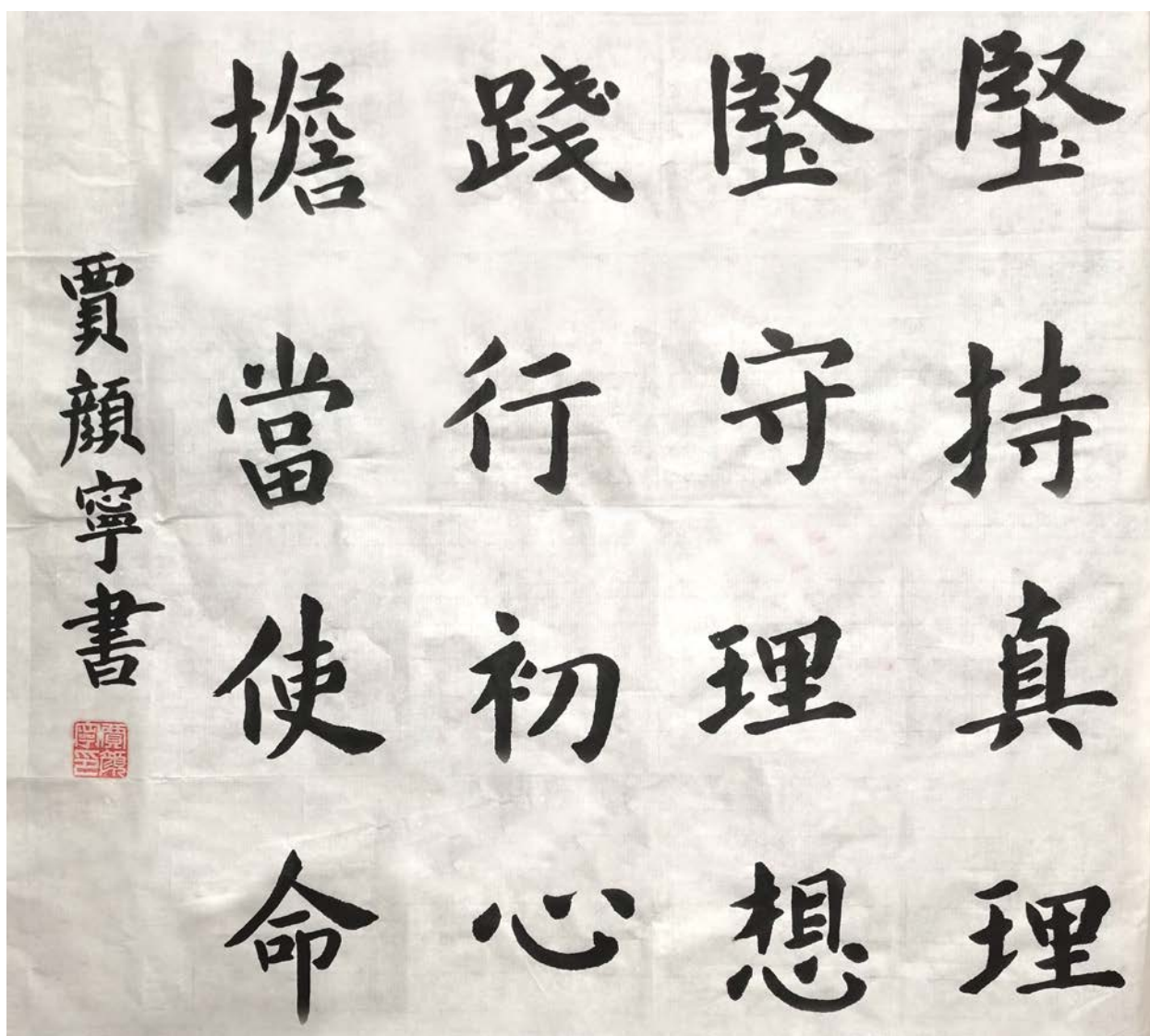


《春风大雅能容物，秋水文章不染尘》——农业银行淄博张店支行袁文燕

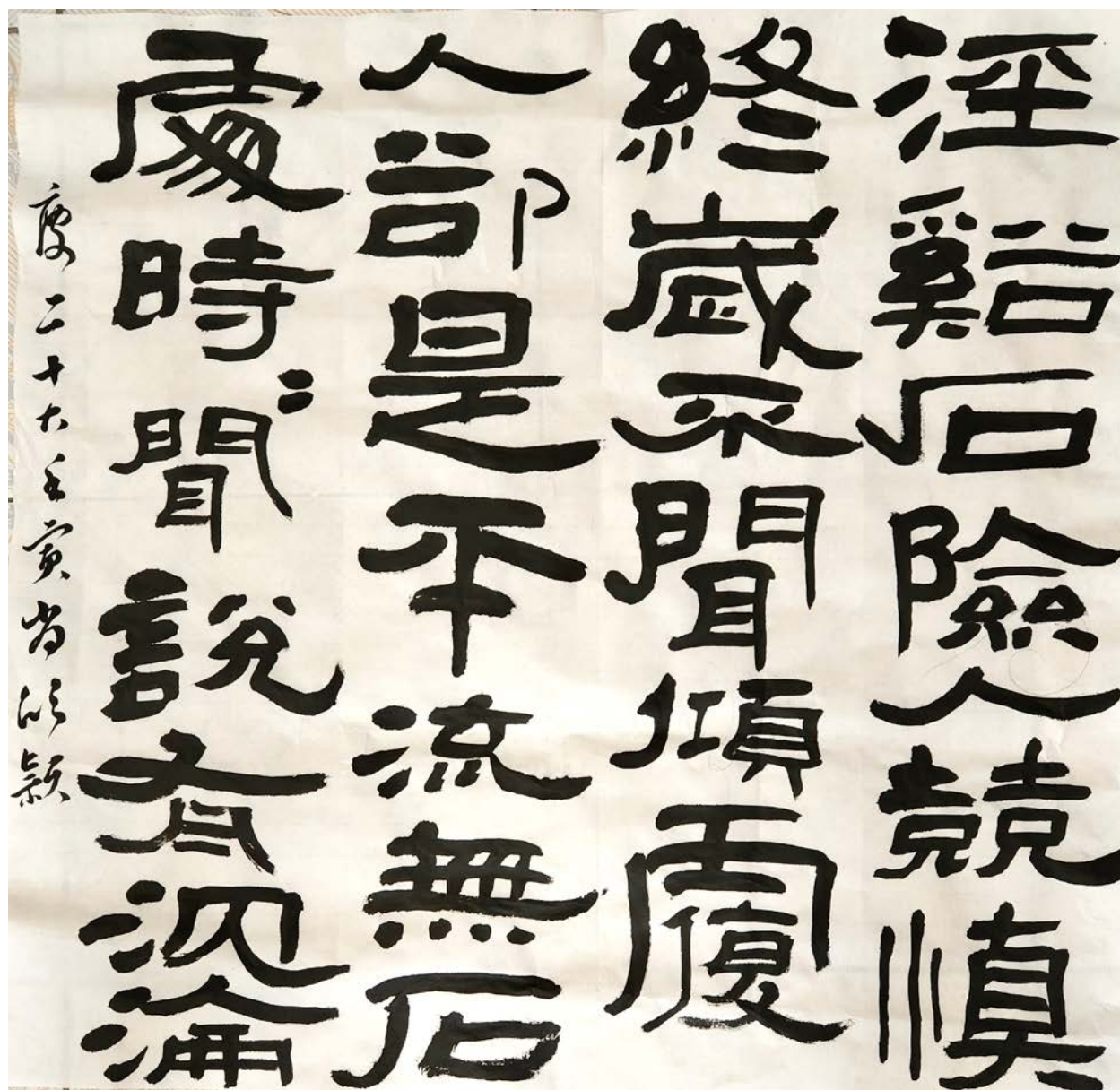




## 《红船破浪永向前》——齐商银行肖欣颖



## 《践行初心，担当使命》——淄川农商银行 贾颖宁



《涇溪》——齊商銀行 肖欣穎

軍索水浪山紅  
 過寒拍鳥隻軍  
 後更雲蒙茅平  
 盡喜崖磅問怕  
 開岷暖礮五遠  
 顏山大走嶺征  
 千渡泥透難  
 里橋丸迤萬  
 雪橫金騰水  
 三鐵沙細千

壬寅夏月文翰書



《七律长征》——工商银行淄博分行 黄文翰



《瘦骨铜声》——中信银行淄博淄川支行 李承沅

古曰古之善者不徒知有  
張之於琴而求其二之妙也  
其亦上之於琴而求其二之妙也  
其亦上之於琴而求其二之妙也  
其亦上之於琴而求其二之妙也  
其亦上之於琴而求其二之妙也  
其亦上之於琴而求其二之妙也  
其亦上之於琴而求其二之妙也

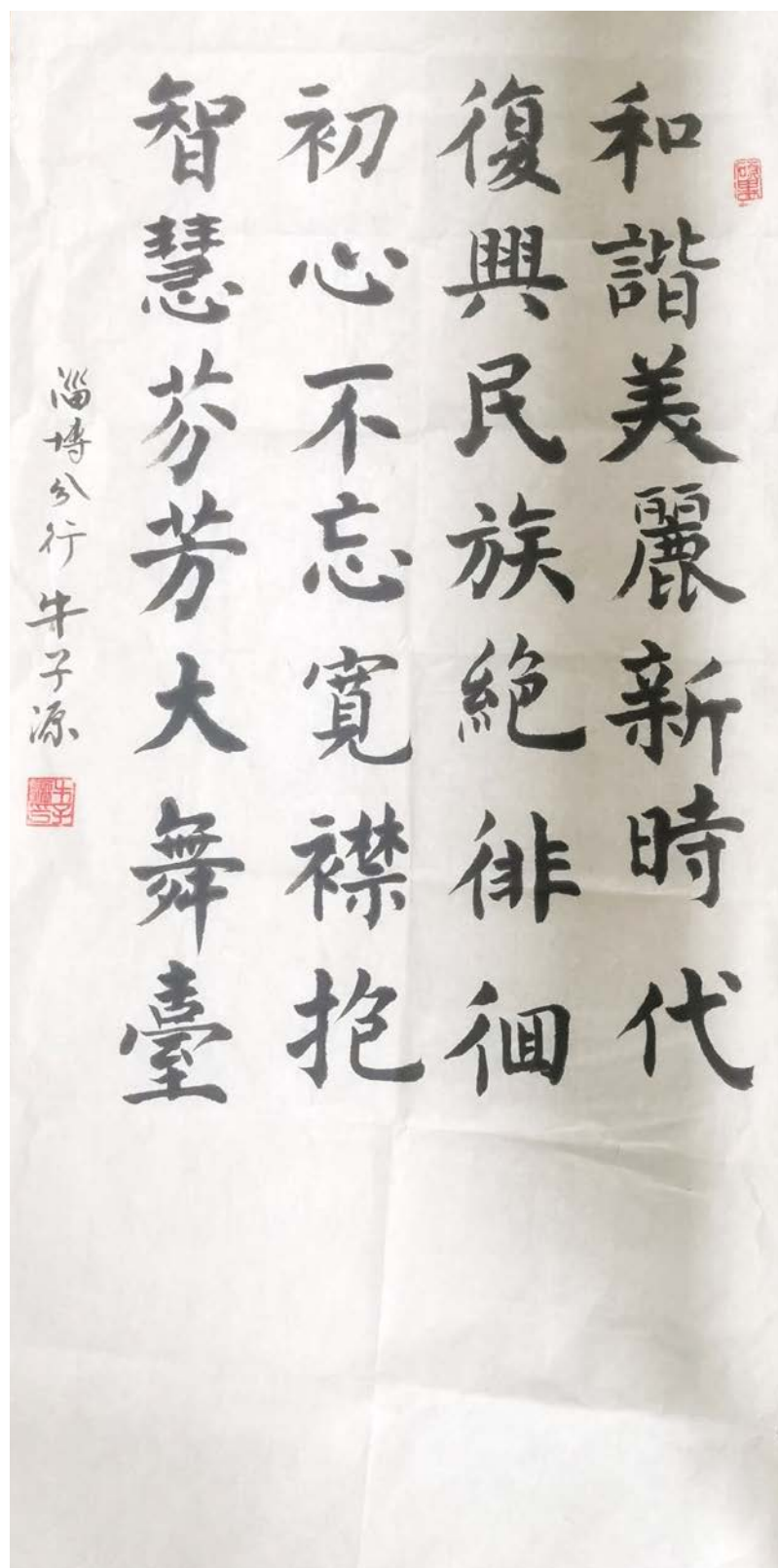
其亦上之於琴而求其二之妙也  
其亦上之於琴而求其二之妙也  
其亦上之於琴而求其二之妙也  
其亦上之於琴而求其二之妙也  
其亦上之於琴而求其二之妙也  
其亦上之於琴而求其二之妙也  
其亦上之於琴而求其二之妙也  
其亦上之於琴而求其二之妙也

其亦上之於琴而求其二之妙也  
其亦上之於琴而求其二之妙也  
其亦上之於琴而求其二之妙也  
其亦上之於琴而求其二之妙也  
其亦上之於琴而求其二之妙也  
其亦上之於琴而求其二之妙也  
其亦上之於琴而求其二之妙也  
其亦上之於琴而求其二之妙也

其亦上之於琴而求其二之妙也  
其亦上之於琴而求其二之妙也  
其亦上之於琴而求其二之妙也  
其亦上之於琴而求其二之妙也  
其亦上之於琴而求其二之妙也  
其亦上之於琴而求其二之妙也  
其亦上之於琴而求其二之妙也  
其亦上之於琴而求其二之妙也

李承沅  
瘦骨銅聲





《勿忘初心，共贏新時代》——中信銀行淄博分行牛子源

喜迎國慶節  
獻禮二十大

壬寅夏月 張浩書



《喜迎國慶節——獻禮二十大》——工商銀行淄博分行 張浩

《數風流人物還看今朝》——工商銀行淄博張店支行 燕華之

數風流人物還看今朝

慶祝建黨一百周年

辛丑秋月 燕華之

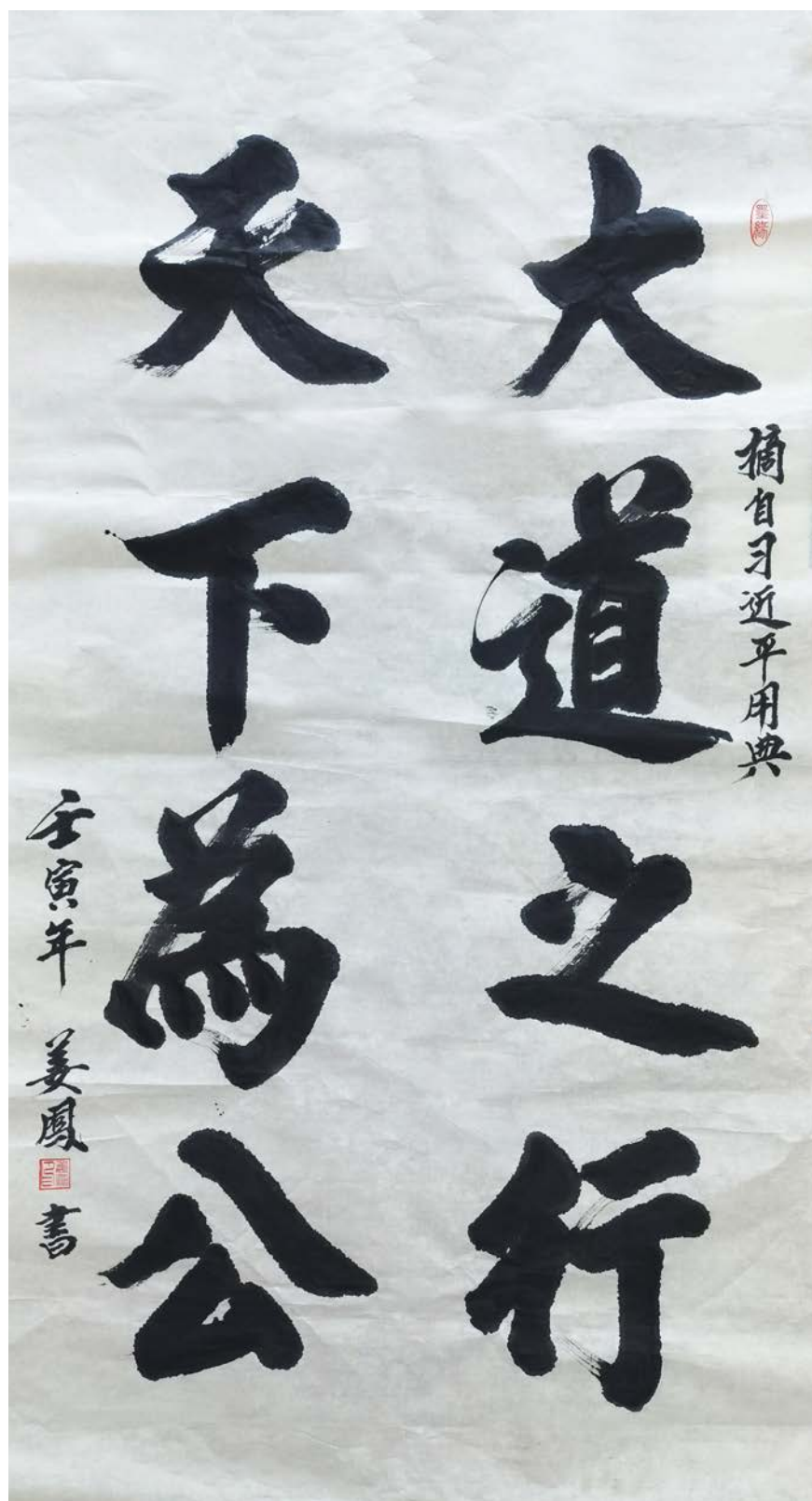




歷覽前賢國興家  
成由勤儉破由奢  
何須琥珀方為枕  
豈得真珠始是車

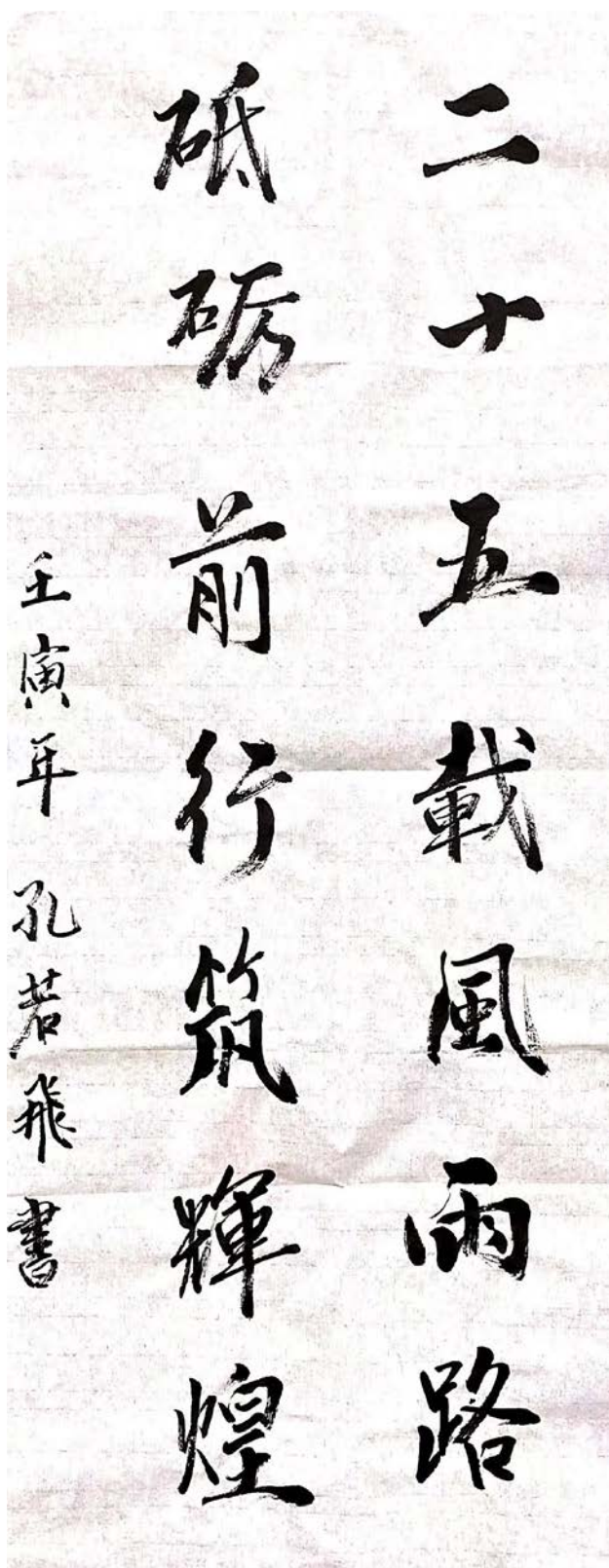
壬寅夏月書

书法作品——济宁银行淄博分行 柴鵬翔

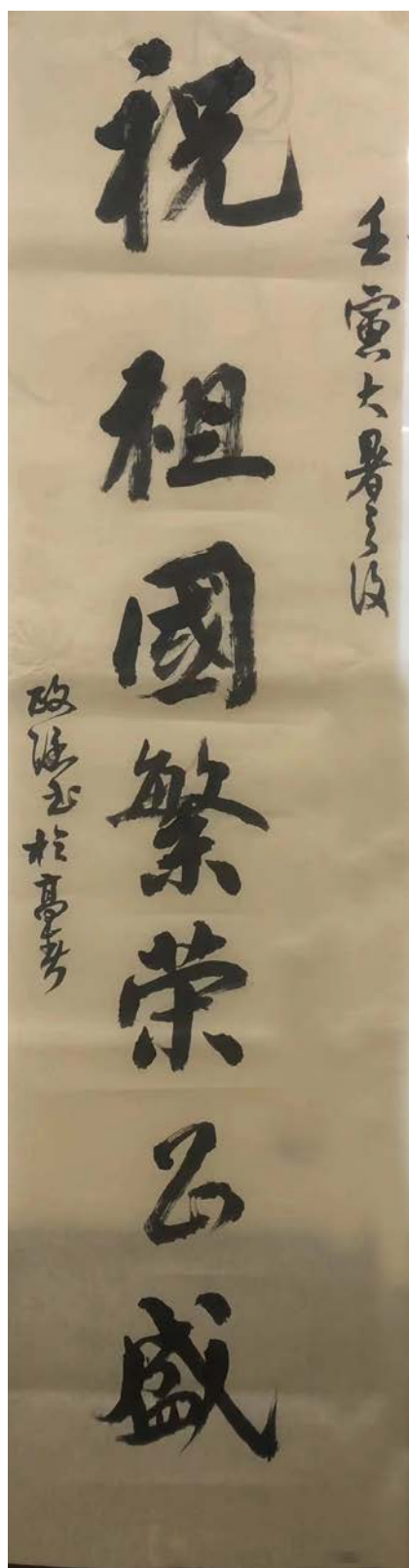


书法作品——齐商银行姜凤

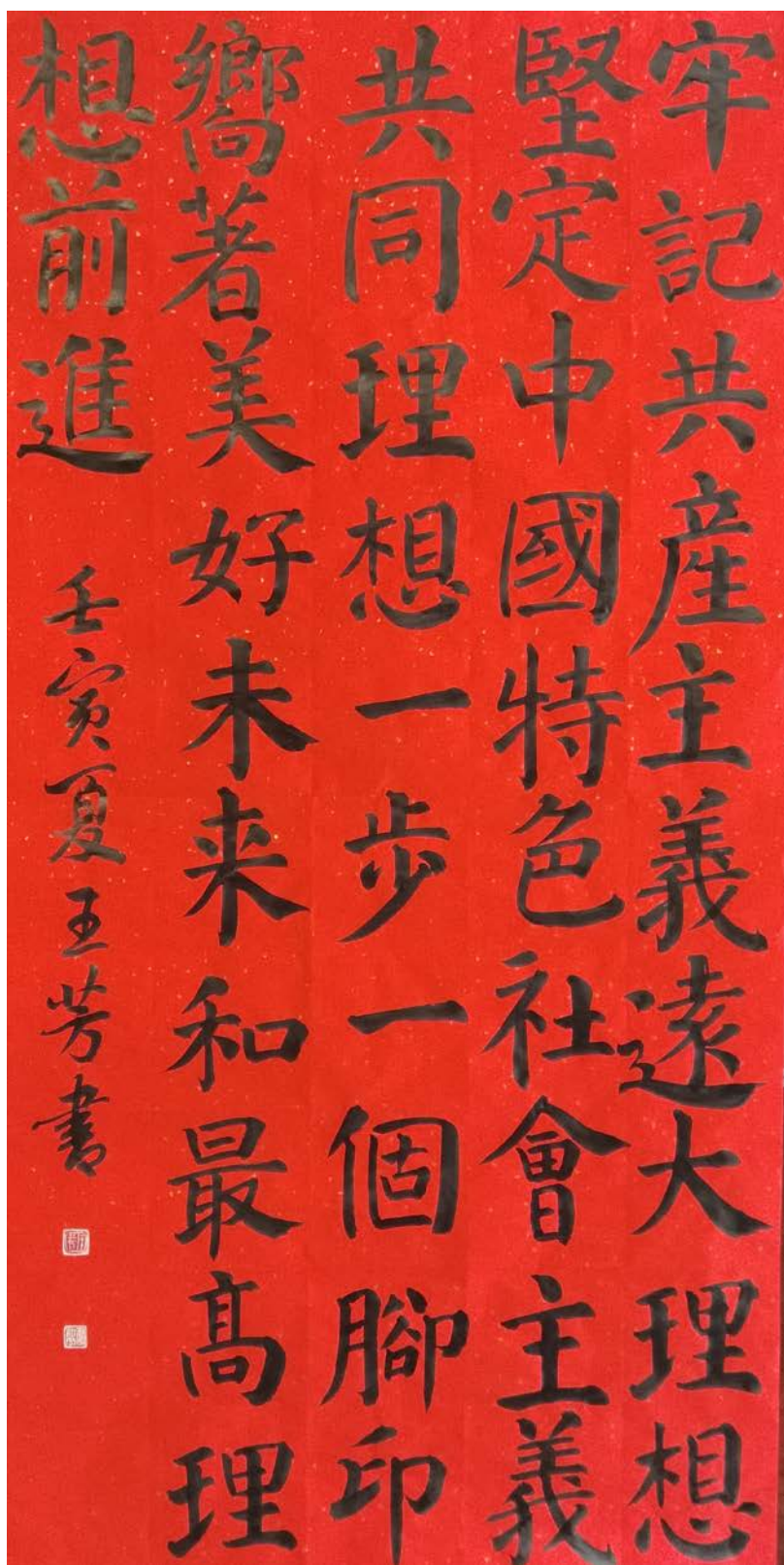




书法作品——齐商银行孔若飞



《祝祖国繁荣昌盛》——高青汇金村镇银行孙政涵



习主席语录——东营银行淄博分行 王芳

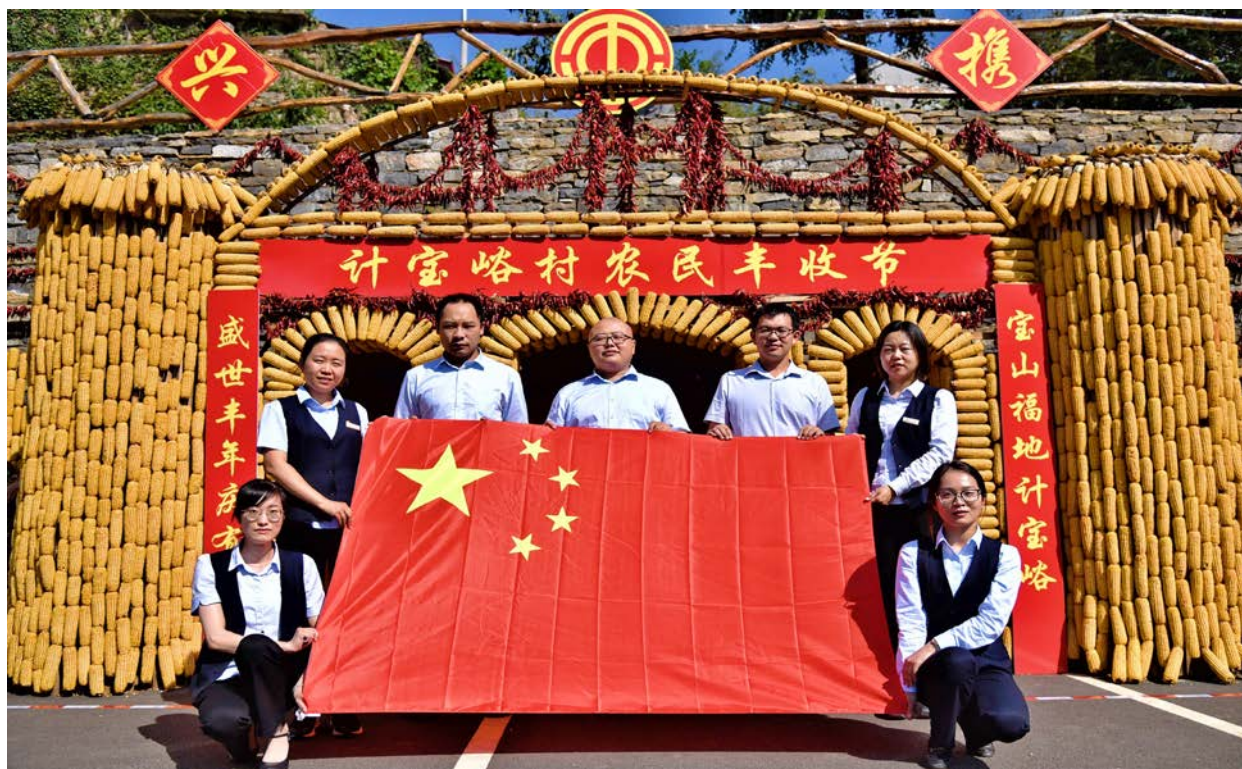
壬寅夏王芳書







《恒齐心 丰为民》——恒丰银行淄博分行 郝艳英



《我与国旗合个影》——沂源农商银行 于长沂



## | 摄影作品展示



《蓝天下的天安门广场》——高青汇金村镇银行 石军



《流光溢彩 - 黄浦江畔》——中信银行淄博分行 梁晓静



《漫江碧透，百舸争流》——淄川北海村镇银行 李新军





《朦胧》——齐商银行 王爱筠



《闹元宵》——齐商银行 李荣振





《青春接力 不负韶华》——齐商银行 贾南宁



《山河美好》——沂源农商银行 刘长宇

## | 摄影作品展示



《盛世中国之宁静夜景》——浦发银行淄博分行 徐娜



《万物之美》——齐商银行 陈爰鸳





《文竹喜甘露》——威海市商业银行淄博分行 傅丽朴



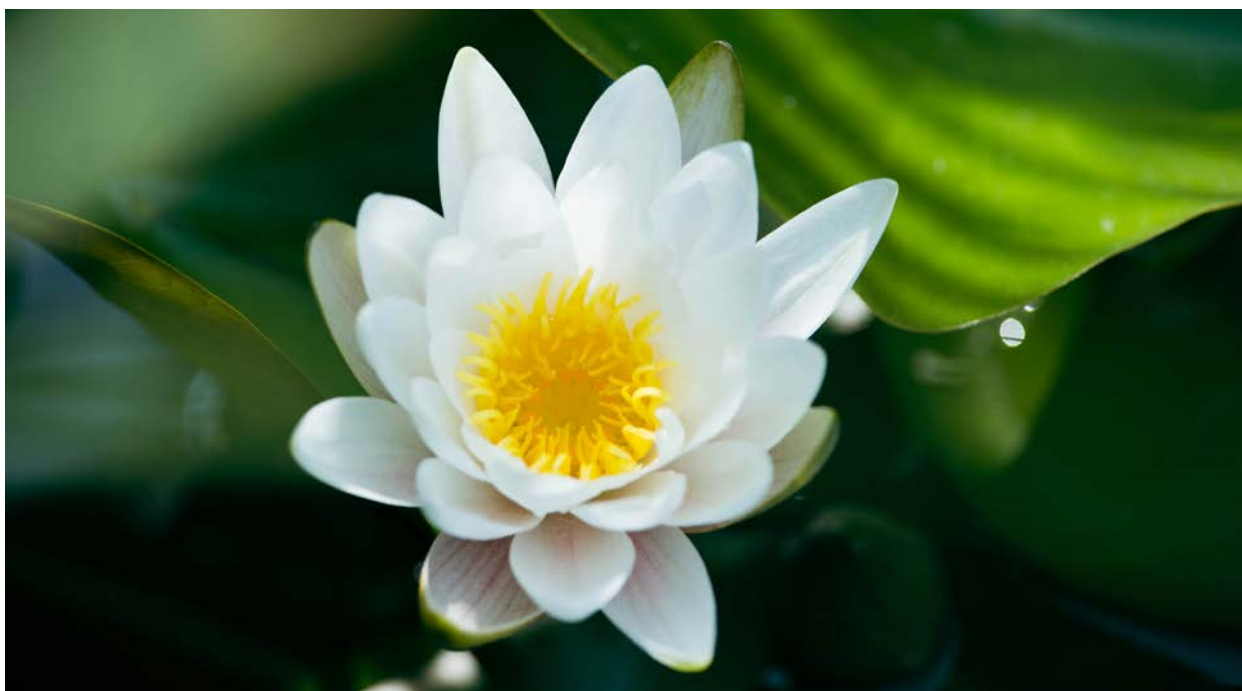
《我和雷锋一起笑》——威海市商业银行淄博分行 黄晓敏



## | 摄影作品展示



《希望》——威海市商业银行淄博分行 张冬冬



《香远益清，花之君子 - 莲花》——东营银行淄博分行 王剑





《欣欣向荣》——中信银行淄博分行 伊晓嫒



《助老爱老齐银在行动》——齐商银行 司炜怡



## | 摄影作品展示



《以心中红星 - 献礼中华》——工商银行淄博分行 张欣烨



《醉美台儿庄古城》——齐商银行 劳鸿翠