

近年来，随着金融开放、科技进步以及数字化浪潮的到来，银行业的传统服务模式发生重要变革，在各大商业银行纷纷发力探索未来数字经济时代的新商业模式大背景下，邮储银行北京西城区直属营业部始终坚持“人嫌细微、我宁繁琐；不争大利、但求稳妥”的经营理念，坚守“普惠”，持续创新，在服务“三农”、城乡居民、中小企业的道路上砥砺前行，致力于为中国经济转型中最具活力的客户群体提供服务，并加速向数据驱动、渠道协同、批零联动、运营高效的新零售银行转型。

### 营造温馨厅堂服务环境

良好的厅堂环境是提供优质服务的基础。西城区直属营业部在厅堂改造时，秉承以客户为中心的服务理念，注重人性化的设计及合理的功能分区，致力于提升客户便捷感受。厅堂整体布局设计体现温馨、整洁，设置咨询引导区、现金服务区、非现金服务区、客户等候区、理财业务区、自助服务区、电子设备体验区、公众教育区、爱心驿站、便民服务柜、无障碍通道等便民服务区域与设施。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、贵宾理财区以及贵宾业务专柜。西城区直属营业部在统一礼仪举止、明确文明用语、规范柜台物品摆放等服务规范基础上，保持营业厅内外整洁、柜台标识整齐规范。在营业厅设置客户意见簿和监督电话，提供便民措施，为客户营造整洁舒适的服务环境，提供“有温度”的金融服务。

### 持续提升员工服务理念

优化客户体验的关键是员工服务理念、服务技能的提升。该行把提升员工服务理念、提高服务技能融入到工作中的点点滴滴，通过员工行为举止、仪容仪表、投诉处理、舆情处理、手语英语等多项服务培训，强化全员服务意识，规范服务行为，不断提升员工的综合服务理念。网点文明规范服务导入活动启动后，员工的每一个手势、每一句语言、每一个微笑，让来行的每一名客户都体验到了宾至如归的感受。该行坚持每日晨会进行服务、业务情景演练，每周例会学习新制度、新业务、新产品，定期组织员工观看监控录像，查找不足，坚持班前班后记录打卡，自我完善、共同提高。该行员工已经把“用心用情服务客户、追求服务细节完美”印在心间，化为行动。

### 打造特色服务文化

经过多年探索积累，西城区直属营业部打造了特有的“筑”服务文化。筑党建，牢记初心使命：坚持

党建引领、党

员带头，充分发挥党员在日常工作中的先锋模范作用；筑适老，护航晚年生活：

为京城百万离退休人员提供代发养老金服务，年代发金额超30亿元，积极响应政府

号召，密切联系

街道社区，多措并举持续优化提

升适老金融服务；筑双核，科技赋能普惠：积极落实国家“碳达峰，碳中和

”战略目标，践行总行“绿色先行者”号召，为新能源企业注入金融活水，助力节能减排与绿色低碳发展。立足核心企业供应链金融，精准助企纾困中小微企业，争

做普惠小微领域同业领跑者；筑合规，守住合规底线：将

合规文化建设

作为一项常态化的重点工作，与业务经营管理、机构体制改革等相结合，切实规范经营行为，严守风险底线，将合规文化建设落到实处，努力实现支行经营发展行稳致远；筑小家，同心发展为大家：

全员一心，发扬奋力拼搏、开拓进取、勇于争先的精神，不断提高员工的服务水平和业务质量，提高网点整体的服务形象。抓住经济和社会发展的契机，坚持主动作为、砥砺前行，向全社会展示银行业积极创建和谐金融环境、主动承担社会责任的良好形象，努力促进客户、银行、社会三者的共赢发展。

服务永无止境。西城区直属营业部在深耕金融服务领域方面不断向管理要效率，向创新要发展，在创经验、树品牌的道路上步履铿锵，亦收获满满，先后荣获“银行业营业网点文明规范服务千佳示范单位”“中国银行业文明规范服务五星级网点”“北京市银行业文明规范服务百佳示范单位”等多项荣誉。

“北京市银行业文明规范服务百佳示范单位”等多项荣誉。