

用“兴”服务，客户至上

广东华兴银行树立金融服务标杆

近年来，广东华兴银行立足大湾区发展实际，始终把服务提升作为一项战略性任务和系统性工程常抓不懈。以精益求精、务实创新的工作思维，多角度全方位开展服务创新，提升服务品质，打造服务高地，同时积极参加“中国银行业文明规范服务千佳单位”评估，结出了一个又一个硕果。

榜样力量 打造服务标杆

广东华兴银行注重持续深入巩固“千佳单位”成果，服务规范上，严格按照服务标准要求和规范，始终坚持以充分发挥榜样优势来细化服务、丰富文明服务内涵，认真服务每一位客户。

广东华兴银行广州分行营业部是广东华兴银行最大的对外服务窗口之一，经过多年锐意进取与开拓创新，逐渐发展成为如今集舒适的环境设施、专业的业务团队、

优质的服务体验为一体的旗舰网点。

广东华兴银行江门分行营业部则以“匠心筑梦 精益求精”为服务理念，扎根侨乡，服务五邑，结合江门当地文化，打造特色网点，不断学习与开拓创新，打造大气舒适的服务氛围。江门分行营业部紧跟总行启动服务管理工作的契机，以服务树品牌，以匠心筑梦想，强化服务管理，精益求精，不断提升客户体验。

根植地域 创新服务理念

服务理念是客户服务体系的灵魂。广东华兴银行从“立业之基、生存之本、发展之源”的高度出发，结合地域传统和特色，不断推出服务新模式。

以汕头分行营业部为例，紧紧围绕总行的工作部署，提出“兴征程，心服务，新超越”及“工夫为道，用心为您”的服务理念，并引入潮汕工夫茶概念，从感恩回馈客户、关心关爱员工、履行社会责任、坚持合规经营及共享华兴荣耀方面，成就精心、精湛、精工、精细、精品工夫，打造五精服务网点。2020年则延续与

深度挖掘潮汕工夫茶概念，在成就五精工基础上，提升服务品质、培育员工品德、塑造企业品格、严守合规品质、打造百年品牌，演绎“五精工”，展现“五品追求”。在服务中坚持耳为客户所听、目为客户所察、心为客户所系，持续开展上门服务，包括克服大雾阻道及攀爬艰辛等困难为福建龙岩天官山圆通寺88岁大德高僧开户并连夜返回、克服疫情期间重重困难上门为术后居家休养需支付医药费的客户办理密码重置等，其特色化服务赢得了客户高度的认可及赞赏。

以客为尊 追求服务品质

“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是银行服务的宗旨，对于服务，不仅仅是喊口号，给予客户最合适的服务，才是衡量工作的标准。对于一些特殊的客户，则更应该提供更好的服务去让他们感受温暖。

在移动金融和智能化服务不断嵌入我们生活的同时，老年人的金融服务需求仍然需要我们的关注。广州海珠支行地处广州滨江东住宅区，服务的到店客户以中老年群体为主，智能化对老年人来说需要一个适应过程，如何在细节上帮助中老年人更快适应移动金融的发展，成为了他们重中之重的课题。

针对来到网点操作网银的中老年客户，海珠支行为他们提供了

“中老年人专用大字键盘”。相比于普通的键盘字体更大，更加明显，并且在功能键上进行了汉化翻译，为老年客户使用键盘带来了便利。

广东华兴银行始终把服务工作放在经营工作的突出位置来抓，引导和督促各网点进一步做好员工规范化服务。定期组织开展服务技能培训，通过现场或非现场对网点柜面服务情况进行检查和督导。同时，明确柜员、大堂经理、保安等岗位服务职责，严格遵守服务纪律，通过对网点营业环境、员工仪容、服务设施设备、大堂和柜面服务的规范化管理，进一步强化服务意识，提高全行服务水平。不断深化以“客户为中心”的服务理念，在全行形成比学赶超、重视服务的鲜明导向。

丰富活动 提升服务环境

在推出系列温馨的服务细节的同时，广东华兴银行还举办了多种文化色彩浓厚的主题活动。例如设立“逸致廊—金融读书角”，准备各类丰富图书刊，广邀客户闲暇时间来读书品茗，亦可免费借阅，这也是江门市第一家城市商业银行“金融读书角”。此外，广东华兴银行还组建了“书香华兴，悦读人生”读书群，组织阅读爱好者共同探讨或分享阅读心得，营造书香文化氛围、培养和倡导阅读习惯。

除了文化活动，在“3·15”消费者权益日，广东华兴银行还展开了独具特色的“行长担

任大堂经理”活动，分行行领导或支行行长亲自到营业大厅当值大堂经理，倾听客户与员工的声音，一方面拉近了与客户之间的距离，另一方面则加深了分支行领导与柜台、零售人员的沟通交流，极大地鼓舞了一线员工的士气，也进一步提升了员工的服务热情。

服务细节的提升、服务环境的改变，客户究竟有没有感受？其中一位客户的回答非常有代表性：“以前是细致周到，现在也是细致周到，但有一点不同——现在觉得华兴更亲近了。”“亲近”，大约是客户能给出的最好的评价。

多措并举 完善服务体系

为贯彻落实党的十九大精神，把党建工作成效转化为企业发展的活力和竞争实力，广东华兴银行不断夯实团队建设，开展多层次培训，鼓励员工分享，依次搭建了全面完善的优质服务体系。

广东华兴银行通过调整服务监测标准，优化绩效考核体系，简化考评指标数量，使管理制度更加贴近基层，避免了考核指标的交叉重叠，缓解了员工的压力。此外，广东华兴银行还非常注重员工能力培养，组织多层次、全方位的培训活动，例如“服务监督管理培训”“营业厅服务提升培训”“文明规范服务培训”以及开展营业厅员工服务礼仪与化妆技巧培训等，提升员工业务知识水平和服

务技能。在持续开展多层次培训的同时，广东华兴银行还鼓励员工分享服务经验，并定期将优秀案例汇编成册，在全行进行分享。

健全的奖惩机制，严格的制度落实，是保持网点服务水平不断提升的一大外在动力。因此，广东华兴银行经常开展工作自查自纠、互查互纠，特别是针对服务中出现的客户投诉以及意见建议，及时总结经验，及时整改。对好的个人和做法要大力宣传，给予表彰，对出现问题的落实责任，切实把制度的板子打到个人身上，维护制度的严肃性。同时各网点积极开展“服务明星”“服务示范窗口”等评选活动，营造“比、学、赶、帮、超”的良好氛围，不断增强服务水平。

薪火相传 弘扬服务文化

优秀的服务文化，是优秀的企业文化最宝贵的组成部分之一。华兴人在服务创新、提炼、传承上，一直孜孜不倦，砥砺前行。

广州分行营业部一直以“力创城市精品，打造百年华兴”为工作宗旨，以打造出一支专业、专注的服务团队为目标。为了丰富员工的业余生活，广州分行营业部不但在办公区域设置了员工更衣室、员工减压室、员工茶歇室等员工休息设施，更定期组织员工开展诸如聚餐、登山、集体出游等一系列企业文化活动，不但增加了员工凝聚力，更体现了营业部的人性化管理。

广东华兴银行江门分行营业部则以党建为抓手，抓党员队伍建设，打造家园文化。营业部设立员工休息室、减压室、母婴室，举办心理健康讲座，关注员工身心健康。同时，依托党群工团和各文体协会的组

织，每月举办员工生日会，定期开展多样化的党群及文体活动，满足员工的精神家园归属。职业培养上，江门分行营业部重视员工的价值提升，持续举办“五邑大讲堂”，培训员工技能，定期考核评优，给予员工多维度的职业晋升通道；还形成了规范有序的老员工对新员工传、帮、带，形成了优秀服务文化的源头活水。

银行金融服务创新与客户体验是相辅相成的两个客体。银行金融服务创新重塑客户体验，客户体验提升又进一步促进银行创新金融服务。决定银行创新的终极力量，是社会、经济、科技的发展，是客户需求和行为方式的深刻变迁。

未来，广东华兴银行将继续深化体验服务的内涵，坚持以客户为中心，不断提升服务质量，致力于为广大客户打造全方位的优质服务。

新华保险召开 2021 年度党建工作会议和经营管理专题会议

日前，在新华保险召开的“2021 年度党建工作会议”和“贯彻落实中投公司 2021 年度经营管理工作专题会议”上，新华保险党委书记、首席执行官、总裁李全就公司党建和经营工作分别作了主题讲话。

高质量党建引领高质量发展，“二次腾飞”首战告捷

2020 年是新华保险党建基础建设年和“二次腾飞”开局年。新华保险完成了总部党委转制，在中投公司党委的坚强领导下，新一届党委班子带领公司实现了“业务创新高、党建上台阶”的新局面。一是政治站位提升明显。时刻牢记

中投直管企业身份，坚定服务国家战略，坚持讲政治、讲大局、讲规矩；二是党建引领基调明显。坚持高质量党建引领高质量发展，以党建把握方向、端正理念、示范带动、发展共赢；三是发展生态向好明显。党员干部的精神气神显著改观，创业担当显著增强，谋事成事、干净做事风气渐浓。四是发展成果收获明显。强有力验证了党建与业务一体两面、相得益彰的内在逻辑和辩证关系。

分析形势，把握方向，谋篇布局腾飞之势

2021 年是“十四五”规划的开局之年，也是新华保险党建巩固提升年、“二

次腾飞”的关键之年和成立 25 周年。

要深刻认识公司党建工作面临的新形势新要求。一是深刻把握新时代党的建设总要求，以政治建设为统领，提高党的建设质量，高质量党建引领高质量发展，充分发挥全面从严治党引领保障作用；二是深刻认识中投公司党委的总部署，将彭总书记提出的“六个必须”作为做好新时期党建工作的努力方向和坐标，围绕“四个始终”下真功夫见实效；三是深刻认识公司党建工作的总基调，围绕解决公司系统党建工作存在的问题和差距，牢牢把握公司党建工作的主基调，为公司实现“二次腾飞”的近期目标、构筑市场竞争壁垒的中期目标、打造中国寿

险市场部头部公司远期目标，提供坚定支持和坚强保障。

贯彻会议精神，锁定 2021 年发展路径

会议要求，要把中投公司 2021 年度经营管理工作会议精神落实到新华保险经营管理的七个方向上，明确了新华保险 2021 年经营发展的八项重点任务：一是坚持党的全面领导；二是积极服务国家战略；三是全力达成业务计划；四是提升公司核心竞争力；五是实施人才强企战略；六是把握后疫情时代投资机遇；七是坚持守住风险防范底线；八是持续提升内部管理水平。