

架“中信之桥” 见美好未来 以中信“温度”铸就“全国百佳”

千岛绕洋蓝如墨,舟山璀璨如珠莹。
千岛之城,以桥为梦,串起了“山水绕城春作涨,江涛入海夜通潮”的舟山,海峡变通途,凌波卧彩虹。拔地而起于千岛之畔的中信银行舟山分行由此孕育了自己的“桥文化”,“温暖,以桥之纵横,让服务更有温度;责任,以桥之脊梁,让使命更加坚定;发展,以桥之迁跃,让奋斗更具价值。”
而这座横亘于东海之上的“中信之桥”,为舟山的发展供给源源不断的金融动力,让中信优质金融服务品牌飞入寻常百姓家,在助力实体经济高质量发展的同时,切实践行为民服务的初心,着力打造“有温度”的银行,以优质服务为高水平建设现代海洋城市贡献更大的金融力量。
2023年6月30日,中信银行舟山分行营业部摘得“银行业营业网点文明规范服务百佳示范单位”桂冠,实现了舟山银行业在该领域“零”的突破,也是浙江省内唯一获此荣誉的股份制商业银行。

中信“温暖之桥” 守护“夕阳红”老有所乐

老有所养、老有所依、老有所乐、老有所安,共建老年人宜养宜居环境,这是中信银行舟山分行营业部全员努力的目标,“让每一次体验都变成美好回忆,让服务更有温度。”

从创立伊始,“中信温度”就从未在他们的服务之中缺席过,如何架起金融业与客户之间的“温暖之桥”,舟山分行营业部颇有心得。据介绍,舟山本地的老龄化程度较高,老年人占比近3成。如何更好地服务好老年群体,以“温暖之桥”温暖老人之心,是该营业部一直努力的方向。为此,营业部研究出台了“‘信’福助老”双“五个一”服务计划,通过机制保障适老敬老服务的规范化。

“构建一片助老公益区域、完善一套便民服务设施、组建一支志愿服务队伍、畅通一条快速服务通道、每季一次助老沙龙活动”这是该营业部的“五个一”服务承诺;“一次全程陪同服务、一次智能化服务指导、一次健康体检体验服务、一次金融知识宣教服务、一次关怀电话服务”,这是“五个一”厅堂服务项目。始终践行两个“五个一”标准,聚焦老年人的实际需求,他们深知,服务老年人,更要从心出发,急他们之所急,解他们之所忧。

此外,在厅堂打造“‘信’福助老”服务区,轮椅、免拨电话、助听器、老花镜,各种适老设施只有你想不到,没有他们做不到的,包括在服务区放置血压仪等免费体检设备的健康体检桌,并设置呼叫按钮等,正因如此,这里的老年客户尤其多,三五成群聚于此,也时常能听到他们感慨:这里比我家老人想得还周全,真是太难得了!

针对特殊群体的特殊服务,营业部厅堂硬件环境也做了提升,如配置无障碍ATM机、无障碍洗手间、无障碍网银体验机及10余种助残设施,专配手语专员、盲文业务指南等;针对户外工作者,营业部将便民服务区打造为广大户外工作者的“爱心驿站”,内设座椅、饮用水、应急药箱等,严寒酷暑都为他们传递中信的温度。

此外,该营业部还持续开展爱老“三送”服务:一送新知识,开展金融知识、智能设备操作知识、防诈骗知识教育;二送健康,推出“95558幸福专线”健康咨询服务,邀请全科医生一对一在线解答;三送快乐,组织老年人广场舞大赛和观影活动,践行老有所乐,提升老年人生活情趣。

“道路千万条,服务的准则只有一条,那就是用心。”在营业部工作人员的心中,“服务没有最好,只有更好。”用中信“温度”托起“温暖之桥”,守护“夕阳红”老有所乐的幸福模样。



中信“责任之桥” 为区域经济发展显担当

作为金融机构,始终践行“金融为民”初心,把国有银行的使命担当融入“责任之桥”,把金融“活水”源源不断注入经济发展之中,聚焦科技创新、实体经济、小微企业等领域,全力以赴拼经济,为区域经济发展显担当。

以金融支持海岛乡村振兴和海洋经济高质量发展为工作重点,聚焦海岛金融服务提升,围绕县域海岛乡村建设、船舶修造、水产品加工、油气产业链等方面加大金融支持,累计投放贷款40多亿元,其中油气产业链投放贷款37.5亿元,水产品加工3.38亿元,为实现“海岛共同富裕”的目标贡献力量。

深化普惠金融服务,坚持与企业共克时艰,千方百计助力企业脱困增效,做实体经济发展的强大后盾,近两年累计投放普惠贷款22亿元,乡村振兴涉农贷款29亿元。2022年,营业部为中小微企业及个人客户累计减免各类贷款利息、手续费等超过400万元,实施延期还本付息贷款金额7040.09万元,落实无还本续贷金额1.65亿元,用实际行动支持中小微企业发展。

贯彻落实舟山市委市政府关于实施“小岛你好”海岛共富行动,扩大金融宣传和服务覆盖面。组织员工多次走进偏远海岛提供金融支老服务,以喜闻乐见的形式向海岛留守老人宣传普及金融知识,打通金融教育和金融服务的“最后一公里”,为海岛共富贡献金融力量。

“城市因人而兴,人才因城而聚”,城市与人总是密不可分的,为了让新市民更快融入这座城,该营业部积极落实监管部门要求,持续加强新市民金融服务,开辟新市民美好生活服务区,出台针对新市民金

融服务的“四个一”政策。即:开辟一个新市民金融服务渠道、建立一支新市民咨询小组和上门服务小组、优化一组新市民服务产品、每季开展一次新市民金融宣教活动。同时,营业部专门研究制定了专为新市民量身定制的金融产品,并提供政策查询、金融反诈宣传、产品咨询等暖心服务。

民生无小事,这是舟山分行营业部员工们挂在嘴上的一句话,为此,该营业部主动了解民生需求,发挥自身优势寻求解决之道。这几年,在总分行支持下,营业部累计投入科技费用超1500万元,打造“智慧+”服务场景,并在医疗、商业、交通等领域广泛应用。

金融知识进万家、“3·15”消费者权益保护教育宣传、存款保险、防诈及非法集资教育宣传等一系列金融宣教活动,始终串联于该营业部日常的工作中。



中信“发展之桥” 铸就“全国百佳”

用初心筑忠诚,用行动勇担当。以有“温度”的“桥文化”推动“百佳”创建,惊喜自然不期而遇。中信银行舟山分行营业部不仅成了舟山金融机构率先摘得“百佳示范单位”桂冠的网点,更是此次浙江省内率先获此荣誉的股份制商业银行。

至此,该行营业部在首批创建中银协“五星网点”,首批获评中银协“千佳网点”的基础上,率先登顶银行业服务高峰,跻身全国22万多家网点前100强,实现了舟山银行业在该领域的历史性突破。

实际上,该营业部的殊荣并不止于此,近年来,营业部先后荣获中国银行业文明规范服务千佳单位、市级文明示范窗口、青年文明号、舟山市五一巾帼标兵岗等荣誉,并助力舟山分行荣获省级文明单位、五次获评舟山市金融支持地方经济发展一等奖等荣誉。

这些殊荣的背后是一批踏实、实干、敢拼的中信人,她们在高质量的“百佳冲刺”中迅速成长为业务上的骨干,服务上的标兵,把“百佳”精神带到全行。

而正是由于这样的优质服务与口碑,该营业部业绩也呈现持续增长。截至2022年末,营业部存贷款规模140.23亿元,存贷款均列舟山股份制银行网点前列;2020年至2022年,存贷款规模增幅154.84%,成为舟山金融业的佼佼者。

表彰先进添动能,奋蹄扬鞭再起航。“服务是中信银行零售魂”,站在新的起点,中信银行舟山分行将持续夯实“温暖之桥”“责任之桥”“发展之桥”,诠释初心与使命,全力以赴扬新帆,用实际行动和优质服务拉开舟山银行业文明规范服务新高地的序幕,并为持续稳健高质量发展现代海洋城市提供源源不断的中信之力。架中信连心桥,“桥”见美好未来。

本版图文由中信银行舟山分行提供

热烈庆祝

中信银行舟山分行

荣获“银行业营业网点文明规范服务百佳示范单位”荣誉称号

