



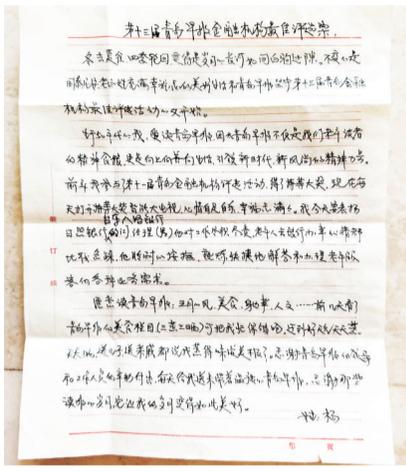
早报开通第十三届青岛金融机构最佳口碑评选活动投票通道近一个月以来,市民参与热情十分高涨。近日,记者收到了一封满载温暖与诚意的投票信件,里面对金融机构的点赞和对早报的关爱之情跃然纸上,更对早报仍保留书信传统投票渠道表达了感谢,这也成为激励早报口碑评选继续向上的动力。

# 心系口碑评选 忠粉来信投票

## 金融机构最佳口碑评选活动投票持续火热 早读者来信表扬日照银行

### 忠实老读者写信投票

金融机构口碑评选活动是对青岛金融行业服务质量的一次检阅,它汇聚了百姓的心声,市民踊跃参与投票。近日,记者收到了一封“热乎乎”的投票表扬信。“我要表扬日照银行青岛台东八路社区支行的闫经理,他对工作热情尽责、服务态度好,尤其在对待老年客群时总是能耐心讲解,对老年人的金融需求和疑问均能热情应答,帮助客户取得较好的理财收益。”73岁的杨女士还在信中写到,她是早报的忠实读者,希望金融口碑评选这样的活动越办越好。



读者杨女士写给早报的信。

记者联系上了杨女士,得知她订阅早报已有二十余年的时间,可谓早报的“铁杆”读者了。杨女士告诉记者,在第十一届金融口碑评选活动中,她有幸获得了特等大奖,每天看着自己中得的智能彩视,心里特别高兴。在与记者的交流中,杨女士不仅表达了对早报的口碑评选活动提供了多种投票方式的感谢,

尤其是保留信件这样的投票方式,给中老年人提供了便利,想得很周到,让老年读者感到很暖心。

第十三届青岛金融机构最佳口碑评选活动已进行近一个月,除了吸引广大市民投票之外,多家银行、保险、证券等金融机构纷纷来电自荐,希望通过早报

金融口碑评选平台展示自身实力和业绩,让优质服务更加贴近百姓。同时,诸多金融机构也向记者阐述下一步规划,他们表示:“读者认可是我们前进最大推动力,将加倍努力,充分发挥地方金融主力军作用,不断提升服务水平,争做让群众认可,让企业满意的金融单位……”多家金融机构还表示,取得社会公信的金融机构最终才能被市场认可,才能具有更强的竞争力,实现健康持续发展。

### 友情提示

### 口碑评选投票方式有多种

第十三届青岛金融机构最佳口碑评选在岛城200多家金融机构中展开,评选其综合服务、创新意识、理财水平等。针对银行、证券、保险三大行业,本届口碑评选推出综合类品牌奖(包括“岛城第一”“最具影响力”等奖项)、单项类金牌理财师、服务明星、案例类金融好故事等四大类别奖项。

让消费者满意是所有金融机构的追求目标,也是历届口碑评选活动的宗旨。本

届口碑评选在投票阶段为积极参与的市民准备好了礼,设置特等奖1名,奖品为价值近万元的液晶彩电一台。

早报以多种方式倾听百姓心声,并为金融机构搭建展示平台,为投资者推荐值得信赖的理财、保险机构。市民可以通过微信扫描二维码跳转到专属投票页面;拨打热线电话82888000;或是发送邮件至zaobao126@126.com(标题为“第十三届金融机构口碑评选”)及邮寄方式(收件地址为:青岛市崂山区株洲路190号青岛金融机构最佳口碑评选组委会收)等方式参与评选活动,为你心目中值得信赖的金融机构投上宝贵的选票。同时,如果您遇上理财烦心事、金融闹心事,或有想要重点表扬的理财师、金融机构,都可以向口碑评选组委会来电或致信。

观海新闻/青岛早报记者 邹忠昊 摄影报道

早报热线电话 82888000



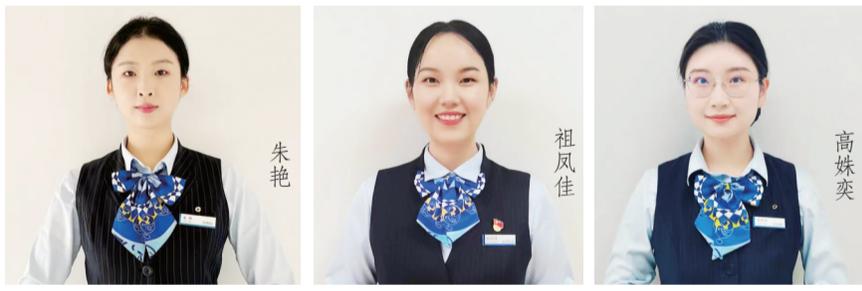
扫码参与 评选投票

## 建设银行青岛市分行

# 坚持金融为民 真情服务获赞誉

银行服务无小事,细微之处见真情。青岛早报·第十三届金融机构最佳口碑评选活动正火热开展,越来越多的市民积极参与投票,一些“服务明星”在市民的口碑声中火爆出圈,为“金融服务如何做到百姓心坎上”提供了现实范本。

建设银行青岛市分行秉承金融为民初心,将客户作为立行之本、发展之基,精心锻造服务团队,以精准细致、贴心高效的服务解决客户所需,真正诠释了“勿以善小而不为”的金融情怀,用一个个暖心且鲜活的故事架起与客户互动的“连心桥”,真情服务赢得客户一致赞誉。



朱艳

祖凤佳

高姝奕

薛奶奶当年存折销户的证明,并调取了存折从开户至销户期间的历史明细,针对支取记录逐条说明存折上资金流向,慢慢的,薛奶奶关于此存折的使用及销户经过全部清晰起来,一颗悬着的心也终于安定了下来,对柜员朱艳热忱的工作态度和耐心细心的服务给予了高度评价,并称赞建行西海岸新区分行想客户之所想,急客户之所急,是个有温度的银行。

两周后薛奶奶又来到朱艳的柜台办理业务,满脸笑意地说道:“这是我在其他银行到期的30万定期存款,现在想在咱银行存个定期,感觉还是存在你们这里更放心。”薛奶奶的再次到来,是对柜员朱艳服务的认可,也是建设银行青岛市分行“以客户为中心”,热情、真诚地做好客户服务的缩影。

### 拳拳之心 守护市民钱袋子

“我要为建设银行的高姝奕投票,麻烦你们帮忙。”近日,早报口碑热线接到了董女士的来电。在互联网发达的现在,电信诈骗案件频频发生。9月的一天,建设银行青岛海尔路支行的大堂内,员工高姝奕凭借敏锐的反诈意识,成功帮助客户防范了一次网络诈骗。

当天,客户董女士先是在SATM机上存入一笔5万元现金,接着来到大堂要求开通手机银行功能。看到董女士年纪较大,且使用手机并不熟练,高姝奕本着为客户负责的严谨态度,询问其开通手机银行的原因。客户一开始不愿透露,经悉心沟通,才如实告知要进行一笔大额转账。当问及转账原因和资金使用是否安全时,对方表示要到境外平台进行“比特币投资”,总投资金额为28万元。此话立即引起了高姝奕的高度警觉,联想到近期发生的此类诈骗事件,她立即劝说客户不要参与此类活动,这很有可能是网络诈骗。客户坚称“投资”是由微信群内的专业老师指导买卖,群内其他人投资后赚了钱还去国外旅游,很安全。高姝奕结合近期新闻报道的案例耐心劝说,客户终于恍然大悟,最终放弃了进行“比特币投资”的计划。她非常感谢员工的耐心和专业建议,并表示自己会更加谨慎,不再轻信网络上的投资机会。

“作为银行工作人员,我们有责任为客户提供安全和负责的金融建议,同时帮助客户避免潜在的风险和损失。”面对记者,海尔路支行员工高姝奕如是说。立足本职,强化担当,建行人以拳拳

真心,换客户满意。

### 贴心细致 温情服务暖民心

建设银行青岛市分行坚持从客户实际需求出发,不断提升客户体验感、安全感和幸福感,根植于“金融向善”文化中的建行人,正用身边的小故事,书写着“金融为民”大情怀。“争取将平凡的小事做到极致,用真情服务迎接每一个来建行的客户。”祖凤佳从来都是说到做到,让一个个小小的日常,都能变得鲜活明亮。

一场冬雨中,建设银行青岛九水东路支行迎来了风尘仆仆的一行人,大堂服务人员祖凤佳立即迎上前,经询问得知他们是附近工地的工人,趁着下雨不开工,过来办理工资卡。看着已经坐满客户的座位,他们稍显局促。祖凤佳注意到之后,马上安排一部分客户在低柜进行开卡审核,紧接着将同行的其他客户引导至劳动者港湾稍作休息,并贴心地为每个人递送了热水。

鉴于新市民在金融知识方面相对薄弱,开卡之前,祖凤佳悉心跟大家强调,银行卡只能自己使用,一定不能出租、出借或出售,并耐心讲解违法使用银行卡将导致的后果和损失。在场工友们纷纷表示,这些知识对自己非常有帮助。为方便银行卡绑定微信使用,祖凤佳建议客户确认一下微信实名信息是否为本人,在过程中发现有一位客户的信息并非本人,祖凤佳耐心为其讲解了微信实名认证的重要性,及时帮助客户完成了实名信息。

在填写开户告知书时,祖凤佳也细心指导,看到写字比较困难的,就把客户无法准确抄录的字放大写在白纸上,再让客户誊写。她热情礼貌、专业细致、不急不躁的工作态度赢得了大家的一致赞赏。 本报记者

### 点滴关情 服务客户有温度

“热爱服务并保持一颗平常心去精进服务”,这是建行人朱艳的执着坚守。“走进建行,就有种回家的感觉。朱艳经理很是温和细致,看到我腿脚不便,马上就微笑着上前搀扶,她还记得我眼神不太好,坐到柜台前的同时,放大镜就递到我手上了。”社区居民张奶奶一边向记者讲述一边竖起了大拇指。建设银行的标准服务+柔性服务的适老化服务模式早已成为业内争相学习的新范式,透过建行人朱艳,可以清晰感受到金融服务的真谛。

体验感好才会满意度高,朱艳从点滴做起,践行“爱老”善举,用心解决客户需求,赢得客户满意。近日,一位80岁高龄的薛奶奶拿着一本泛黄的老存折来到建行西海岸新区分行网点办理业务。存折余额显示还有3万余元,但通过系统查询,该本存折已显示销户。得知消息后薛奶奶神情紧张,声称没有在银行支取过的印象。高柜柜员朱艳立即打出