

广东华兴银行始终坚持“以人为本，服务为先”的服务理念，持续不断探索文明规范服务管理新实践。在硬件建设方面，积极把握网点转型发展新机遇，整合网点建设资源，优化网点服务环境，升级服务设施，完善服务功能；在软件建设方面，以解决人民群众最关心、最直接、最现实的金融需求为目的，建设为人民群众提供高效、便捷、优质的金融服务体验的服务团队，将文明规范服务评价体系作为广东华兴银行网点服务管理的抓手，以服务树品牌，强化服务管理，提升客户体验，有效推动广东华兴银行金融服务的发展。

### 优化管理，以专业谋发展

广东华兴银行坚持以党建为抓手，不断夯实团队建设，搭建了全面完善的优质服务体系。

在营业网点日常工作规程、环境安全管理、员工能力素质等方面，广东华兴银行有明确的执行标准，每日坚持礼仪姿态训练，定期开展多层次、全方位的培训活动，提升员工业务知识水平和服务技能，将服务文化根植于日常工作的举手投足之间。同时，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。并鼓励员工分享服务经验，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。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。

### 精益求精，以特色助创新

广东华兴银行各营业网点融入地方，结合当地文化与自身特点，精益求精，开拓创新，不断推出服务新模式，形成各网点的服务特色。例如，广州海珠支行坚持打磨服务细节，不断提升客户服务体验，并创新结合电影文化，打造电影文化特色支行，是广东华兴银行服务及业绩双一流的标杆网点。汕头分行营业部则充分发挥当地特色，打造“工夫茶”文化，形成“五精工夫五品追求”服务特色和服务标准，是广东华兴银行最具地方服务特色的网点。

在广东华兴银行，客户感受到的不仅是标准化的规范，更能体验到人性化的关怀。为了更好地提升客户的体验效果，广东华兴银行营业网点专门设有不同的语言专员。并针对不同客户的服务需求，按照“功能分区、业务分流、服务分层”的原则，将营业区域划分为不同的服务区域，为客户提供个性化服务，赢得了许多客户的赞

许。

标杆引领，以榜样励前行

日前，在中国银行业协会“2021年银行业营业网点文明规范服务千佳示范单位”评选中，广东华兴银行广州海珠支行及汕头分行营业部被授予全国“2021年银行业营业网点文明规范服务千佳示范单位”称号。广东华兴银行成为广东省内唯一有两家网点同时获此殊荣的城商行。截至目前，广东华兴银行已有四家网点获评“千佳示范单位”称号。

广东华兴银行致力打造一流服务标杆，将持续深入巩固“千佳示范单位”创建成果，充分发挥榜样优势，严格按照服务规范标准进行管理，进一步丰富文明服务内涵，认真为每一位客户提供专业优质的金融服务。

标杆服务网点的正能量已经传遍全行。广东华兴银行上述四家网点将把“千佳示范单位”创建工作中积累的服务心得和服务经验与全行其他网点共同分享，带动全行同进步、共提升，携手打造广东华兴银行的优质服务品牌。