

# 邮储银行:百姓心目中的绿色银行

十年前的中国邮政储蓄银行,还叫做“邮政储蓄”,是邮政局的内设职能部门,也是其众多业务中的一项重要业务分支,但传统邮政储蓄业务还比较单一。2007年3月20日,邮政储蓄银行正式挂牌成立,被外界誉为我国“第五大银行”横空出世。同年11月28日,中国邮政储蓄银行北京分行正式挂牌成立。转瞬又过去五年,邮储银行北京分行依靠“服务社区,服务小微企业,服务三农”的市场定位,从储蓄所变身为大银行,被人们亲切地誉为百姓银行、绿色银行。



## 追溯 邮储百年

追溯邮储银行的历史,时光要倒流至100多年以前。1898年大清邮政开办国内邮政汇兑业务,从此拉开了邮政办理金融业务的帷幕。1930年邮政储金汇业总局成立,直属于当时的交通部。当时的邮政网点已经遍布各地,时至今日,邮储银行仍然借助邮政的网点优势,成为网络规模最大的银行。不知你是否注意过,当开车行驶在郊外,银行网点越来越少直至消失时,总能看到邮储银行显眼的绿色招牌在路边“闪”过。

1949年新中国成立,人民邮政接管了邮政储金汇业总局,在中国人民银行统一指导下工作,并于次年撤销邮政储金汇业总局。转眼到了1986年底,《中华人民共和国邮政法》通过,邮政储蓄业务成为邮政系统的法定业务;2003年,银监会成立之后,成立邮储银行的论证工作正式提上日程;2006年6月,邮储银行获准筹建;到了2006年的最后一天,那天阳光明媚,邮储银行正式通过银监会的审核获准开业。

至此,邮政营业网点结束了长期“只存不贷”的局面。从储蓄所变身综合性的大银行,邮储银行高层经过多次调研探讨,充分借鉴了国外邮政金融改革经验,邮储银行与邮政企业共同携手,妥善解决了网络资源共享、基层邮政企业稳定、服务“三农”等重大问题。2007年6月22日,第一笔小额贷款发放成功,从真正意义上改写了邮储银行的历史坐标。

## 探访 老邮储换新颜

每家分行在总行的大方针下,也在制定自己的发展战略。邮储银行北京市分行成立之初,行长徐学明就制定了“修渠、引水、固堤、筑坝”的方针政策,把“修渠”工作当做邮储银行体制改革后的头等大事。“修渠”简言之就是进行网点建设,搭建全方位的银行服务平台。

这些,老“邮储人”都感同身受,他们经历了1998年邮电分营的阵痛,又经历了2007年邮银分营的彷徨,见证了银行规模从小到大、网点不断翻新、各种新业务从无到有的过程。

“网点是我们服务最直接的窗口。加快网点建设,改善服务环境,转变老百姓对传统的邮政储蓄形象的认知,通过自助银行、网上银行、手机银行以及即将上线的电视银行为消费者提供多渠道立体化服务,才能提高我们的服务质量,才能发挥邮政储蓄银行强大的网络优势。”一位邮储银行网点建设的管理人员对记者表示。

在邮储银行北京上地支行,记者见到了一位老“邮储人”——支行行长朱静宇,他在“邮储”已经工作了19个年头。说起老网点的升级换代,新网点的功能分区,朱静宇很高兴地领着记者把支行转了个遍,一进门是迎领台,左手边有理财产品咨询区、小企业客户的洽谈区,右手边是业务办理柜台和等候区,再往右边走是自助银行,绕过柜台往里走是贵宾室,里面也有详细的功能分区。

“现在业务种类也多了,办理业务的



客户也集中,所以我们放置了多功能机具,自助缴费机、自助查询设备,还有多媒体设备,让客户在等候的时候也休闲休闲。这要是在五年前刚成立银行的时候,是想都不敢想的。”朱静宇感叹道。

其实,换新颜的老网点还有很多,在邮储银行北太平庄支行,一位邮储的“老主顾”刘大爷回忆说:“记得原先这里在东厅,一进大门像钻进了一个洞,我们这老头老太太也多,原来的空间又小,领养老金的时候连坐的地方都没多少。如今,宽敞明亮的大厅、整洁的等候椅,办业务心情都舒畅。”

当走进邮储银行大厅,统一的指示标识、清晰的功能分区,还有舒服的座椅让你小憩;当华灯初上,明亮的24小时自助服务标识同时亮起……

邮储银行外在的形象焕然一新了,服务人员的自我转型也异常重要。朱静宇说着站了起来,“从我身上就能看出来,统一的制服,左上方别着党徽,下方是员工工牌。包括每天开门营业如何把第一位客户引进门、柜台工作人员的招迎手势做到什么位置,都有严格的规定。虽然对很多银行来说这都是早已形成的标准,但对脱胎于传统邮政储蓄的邮储银行来说,则付出了难以用语言形容的努力”。

## 见证 搭建成熟商业银行模型

老网点的新变化、朱静宇的感受,最直观地描述出一家成熟商业银行模型的搭建过程,短短几年,已经很少有人不知道“中国邮政储蓄银行”这个名字。

2008年邮储银行第一张信用卡成功发行;2009年电话银行正式启用;2010年跨行转账、个人网上银行等服务功能顺利开通,推出了预约转账、跨行转账服务……“五年来,邮储银行业务产品不断丰富,产品种类从此前的单一存款业务发展成涵盖个人业务、公司业务、信贷业务、理财业务、国际业务、批发类资产业务六大金融业务板块,数十项核心产品,并初步形成营业柜台、ATM机、电话银行、网上银行齐头并进,水、电、气、热、话、网六位一体的代收业务服务体系,为北京市民办理各项生活缴费提供更大的便利。”徐学明有些兴奋地说。

很多老“邮储人”也感叹,网点的整体改造、规范化服务、“神秘人”暗访、绩效考核方式的改变等一系列标准的引入,都使邮储银行在形象和品牌上得到提升。

成立五年来,邮储银行北京市分行累计建设超过250家网点,占该行全部网点的近一半;该行累计布放ATM机1400台,比成立之初新增913台。截至目前,该行形成了财富中心、全功能支行、单一储蓄功能营业所以及离行自助银行、行外ATM有机组合的多元化服务渠道,大大提升了邮储银行整体品牌形象与服务能力。

商报记者 闫瑾

## 商业银行特色服务系列报道

# 交通银行北京玉泉营支行:快乐工作、快乐管理

对于不少市民来说,商业银行的职员算得上白领中的白领,工作稳定,薪水丰厚。但在银行人自己看来,银行业诸多的业务规章、风险管控、行为准则等条条框框充斥着工作的方方面面。交通银行北京玉泉营支行开创的“快乐工作、快乐管理”理念,让该支行充满类似于班集体的温馨气氛,提升了工作效率。

交行北京玉泉营支行

2008年3月成立,目前在北京120家营业网点中,该支行的人均业务量能排进分行前十名。与这家年轻的网点一样,该支行员工也非常年轻,30名员工,平均年龄只有27岁。

当银行发展到一定规模时,拼的就是服务。在记者与该支行行长朱喆交流的过程中,她的脸上总是挂着笑容,“银行员工虽然每天接待的客户不同,但条条框框很多,时间长了

容易厌烦或产生负面情绪”。朱喆介绍,该行实行的是“快乐工作、快乐管理”,让每一位员工都开心,让每一位顾客都开心。为了调动每位员工的积极性,该支行设立了英语学习小教员、卫生小教员、安保小教员、文体活动小教员等职务,让每位员工都能发挥自己的作用。

朱喆拿出了该行员工自己制作的核心竞争力手册、彩虹时报等。记者仔细

翻阅核心竞争力手册注意到,手册共分现金柜员篇、客户服务经理篇、大堂经理篇和沃德客户经理篇,每本小册子大概有几十页,其实就是一本本的职责手册,每个人的职责、服务的方式、技巧等都在里面。

此外,朱喆告诉记者,该行所有的员工会轮流做大堂经理、神秘人,定期安排柜员与客户经理换位体验,换位思考,互相了解各

自的工作,工作效率进一步提升。

“我们还将提高服务质量的过程设计成PK赛。将所有员工分为A、B两个组,相互点名抽调对方两组人员任意时点的服务录像,并对服务人员进行评判,输队则需要承担当天的值日打扫工作。”朱喆补充说。

玉泉营支行发起的“一杯水”服务,让普通百姓也能享受到贵宾的待遇。朱喆介绍,这项活动是2009年开始的,天热送上一杯冰水,天冷递上一杯温水,所有在该支行等待办理业务的客户,在等待时都可以享受到这项贴心服务。

商报记者 孟凡霞 闫瑾