

为进一步优化金融服务工作

，打造地区服务标杆网点，[工商银行](#)

海淀北太平庄支行以基础服务为抓手，强化服务力度，全力做好客户服务的统筹安排和日常管理。

一、延伸服务品质。由于周边老旧小区较多，客户年龄普遍偏大，该网点着重提升引发客群服务水平，强调做好大堂引导，以客户体验为落脚点深化优质服务。严格按照标准服务化流程，注重服务细节、现场秩序和环境卫生，塑造良好窗口服务形象。科学调配各岗位服务力量，保障各环节服务供给，提高协调掌控能力。加强自助设备管理，勤检查早处理，避免机器运行故障，创建设备运行安全环境。

二、延伸疫情防控。该网点坚

持全面消毒，尤其是对[智能](#)

机具及ATM设备等进行灭菌消毒，做好疫情防护，在指导客户操作机具时保持必要的人员间隔。每日做好机具屏幕、键盘、出钞口、插卡口等重点部位的消毒，并配备消毒用品供客户使用。对未带口罩的客户，以站在保护每一位到店客户安全的角度，劝勉客户佩戴口罩，把好关口消除隐患。

三、缩短投诉处理。该网点坚持首问负责制，要求全体员工主动了解客户意见，妥善做好预防和处置工作，发现问题隐患及风险事件苗头早处理，要求第一时间解决客户诉求，力争现场妥善处理客户需求。发动多方力量进行疏导，全力化解矛盾纠纷，全力提升客户满意度及到店体验。