

不用排队快速办理业务

有母婴室给宝宝换尿布

休息时有杂志看还有水喝……

# 三亚农商银行藤桥支行环境舒适服务好 村民家门口享受“五星”服务

在三亚有这样一个银行网点，它虽位于农村地区，但它的环境设施和服务质量，却超越了诸多市区网点，让农民朋友在家门口便能享受到高品质的服务，这就是已经获得中国银行业“五星”营业网点荣誉称号的三亚农商银行藤桥支行。目前，藤桥支行正在争创中国银行业协会评比的2018年全国“十佳示范网点”，有望为我省金融机构再获嘉奖。

三亚农商行董事长赵俊介绍，近两年，藤桥支行的快速崛起，正是三亚农商行在三亚地区快速发展且广受客户欢迎的一个缩影，而在这些成绩和荣誉背后，是在各自岗位上兢兢业业为工作默默付出的管理者和普通员工。

□南国都市报记者 党朝峰 文/图



全国“明星大堂经理”冯海妹服务残疾客户。

## A 我省首个农村地区“五星”网点 星级服务 让村民赞不绝口

“您好，这里是智能银行区，不用排队快速办理各种业务？”“您好，请上二楼，我们有母婴室可以给宝宝休息换尿布。”“您好，这里有书刊杂志还有水，可以放心在这里休息。”……

位于三亚市海棠区的三亚农商行藤桥支行，是我省首个设在农村地区的“五星”营业网点。走进这里，眼前光鲜亮丽的大堂和高大上的各种智能自助设备，打破了人们以往对农村银行网点的想象。一张张热情服务的笑脸和一处处舒适暖心的设计，让人感受到犹如星级酒店般的尊贵待遇。

去年9月份，残疾人罗亚海刚卖完香蕉挣了一笔钱，觉得放在家里不安全，急忙到藤桥支行办理存款业务。大堂经理冯海妹看到老人腿脚不方便没法站立起来，细心的她挪开柜台前的椅子，一边蹲在地上和老人沟通，一边起身将老人的想法转达给柜台值班人员，全程陪同老人办理业务。临走之前，冯海妹还帮老人将电动车专门推到门口搀扶老人上车。这一系列举动让所有前来办理业务的农民朋友们看在眼里，大家对藤桥支行的星级服务，赞不绝口。

“市区网点有的服务这里都有，市区网点没有的这里还有，环卫工人休息处、免费无线网络、阅读室、母婴室、员工健身房等等，藤桥支行真不愧是‘五星’服务。”一位正在办理业务的村民说。

## B 存款金额突破20亿 培养出全国“明星大堂经理”

五星网点的创建，不仅为农村地区的客户带来了全新感受，同时也为网点带来了明显的经济效益。在支行行长冯朵红看来，将藤桥支行从一个农村地区普通网点打造成为星级网点，他们完成了一件看似不可能完成的任务。

2017年7月份，从市区调到藤桥支行担任行长仅仅10个月的冯朵红，突然被董事长赵俊告知，单位领导班子决定将藤桥支行打造成星级网点，标准至少是“三星”，目的是为了农村地区的客户也可以享受到和城市网点一样的服务。

“当时我觉得压力很大，担心完不成任务，一个是距离星级网点的验收检查只有三个月时间，我们没有先例可循，完全靠自己摸石头过河，再一个就是对在农村地区做这么高标准的网点究竟合适不合适，心里一直觉得不妥。”冯朵红说。

然而，开弓没有回头箭。冯朵红立即带领藤桥支行的员工们投入到网点的升级改造行动中。

“那段时间大家白天在网点正常上班，晚上支行行长带领所有人留下来一起沟通商量方案如何修改，细节怎

么设计等等，几乎天天加班到晚上十二点左右。”大堂经理冯海妹说。

功夫不负有心人。三个月后中国银行业协会的星级网点检查验收一次性通过，而且直接被评为“五星”最高星级网点，使整个三亚农商行和省农信社均为之感到惊喜。

“藤桥支行2017年初的存款金额是9.7亿元，去年底便超过了20亿元，2016年之前，这个数字一直没有突破10亿元，而我们2017年支持当地农业发展，发放贷款近一个亿，惠及500多户农户。”冯朵红还介绍，除了存款金额显著增长外，网点的客户群体也在明显发生改变，一些酒店、地产公司、政府等大客户纷纷上门洽谈合作。

此外，星级网点还培养出了2017年度中国银行业文明规范服务“明星大堂经理”冯海妹。据了解，冯海妹家庭条件并不差，但她选择进入农商行，从一名聘用的合同工开始，在大堂接待客户。

她耐心、细致、热情地服务残疾人客户，得到单位、行业和社会的好评。

## C 管理者和普通员工争先创优 助推企业发展更加辉煌

“藤桥支行的成功是我们三亚农商行这几年在三亚地区的一个发展缩影，靠的是省联社的正确领导和三亚农商行领导班子的大力支持，当然，更离不开的是我们三亚农商行各个部门的管理者和普通工作者的努力，没有他们在岗位上的默默辛苦付出，就没有三亚农商行今天的业绩。”赵俊说。

从拾金不昧不计得失的女保安队长吴丽妃到22年如一日守护金库的押运中心副总经理林英海、从服务残疾人的“明星大堂经理”冯海妹到结婚前一天请假的90后营业部经理林朝师、从台风天深夜查看设备的女行长卢耀芳到面对持刀威胁不为所迫的清收部总经理陈建东……

近两年，三亚农商行培养了一批敢打敢拼、具有新时

代精神风貌的农信人，他们不惧困难、以身作则，带领新人你追我赶、争先创优，推动三亚农商行不断向前进步。

一年苦耕耘，今朝结硕果。三亚农商行4家网点通过一年的努力，在创新管理理念、提高服务能力和水平方面脱颖而出，分别荣获2017年度中国银行业文明规范服务“五星”、“四星”营业网点荣誉称号，以优异的成绩刷新了海南省银行业新纪录，重塑了三亚农商行服务新标杆。

现在每年都有新的年轻人加入到三亚农商行这个团队中，董事长赵俊坚信，只要有像卢耀芳、陈建东、林英海等起带头模范作用，敬业乐业的精神得到有效传承，三亚农商行的未来一定会越来越辉煌。