附件二：

2018年度塞上银星·榆林市银行业文明规范服务示范单位评定工作联络员信息表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 姓名 |  | 部门 |  |
| 办公电话 |  | 职务 |  |
| 移动电话 |  | 传真 |  |
| 电子邮件 |  |
| 备注： |

单位名称：

说明：本表申报单位上报，其他会员单位不报。

附件三：

申报2018年度“塞上银星·榆林市银行业文明规范服务示范单位”材料清单

1、正式行文的参选申请文件；

2、2018年度塞上银星·榆林市银行业文明规范服务示范单位申请表 （一式两份）；

3、申报单位服务管理工作总结；

4、感动故事及服务创新亮点：

5、申报机构如不是自有产权，需在申报材料中附租赁合同的复印件。

附件四：

2018年度塞上银星·榆林市银行业文明规范服务示范单位

申报单位服务管理工作总结等材料写作要求

1. 电子版材料总体要求

1、电子版材料中申报单位名称必须与《2018年度塞上银星·榆林市银行业文明规范服务示范单位申请表》中申报单位名称一致。

2、各申报单位将所有电子版材料放入以申报单位网点名称作为文件夹的文件夹中，并分设“网点名称+服务管理”，“网点名称+感动故事”，“网点名称+创新亮点”三个文件夹。

1. 服务管理工作总结写作要求

1、文字内容主要包括：网点基本情况、经营管理状况、提升服务质量的主要措施、做法、创建经验和体会等，“服务管理工作总结”应提炼出有特色的标题，篇幅应控制在3000字以内，采用WPS格式，且不在文档内插入图片资料。“服务管理工作总结”文件命名方式：申报网点名称+服务管理工作总结。

2、图片资料，主要包括但不限于：

一是营业场所展示类图片：外部整体形象、门楣招牌形象标识、营业大厅整体环境、客户等候区情况 、自助服务区情况、理财服务区情况、贵宾客户服务区情况、营业柜台内部员工工作环境、宣传材料张贴情况、“一米线”或相当功能设施情况、服务价格公示情况等场景。

二是开展服务管理工作情景类图片：员工晨会、业务学习、礼仪培训、金融知识宣传、服务三农、服务社区、服务小微企业、服务特需客户等专项工作图片，建议根据现场情况尽可能拍摄员工的正面形象。图片资料应能以影像的方式定格反映服务工作现场情况（不建议选取无人在镜头内的空荡营业大厅等为拍摄素材），生动活泼，展现银行人积极向上的精神状态，画面清晰，采用JPG格式，尺寸不低于800\*600像素，不得嵌入“服务管理工作总结”文档，可供后期编辑。

图片资料文件命名方式：申报网点名称+简要说明，如“\*\*银行\*\*支行营业大厅整体环境”或“\*\*银行\*\*支行开展\*\*年度服务小微企业宣传活动剪影”。

三、感动故事写作要求

1、一篇或多篇“感动故事”，深度挖掘近两年文明规范服务工作典型案例，紧紧围绕文明规范服务工作重点，精心提炼文明规范服务工作经验心得，以“感动故事”生动反映银行业服务理念提升、服务制度完善、服务渠道建设、服务产品创新、服务流程优化等工作成果，事件典型、概括精炼、文字朴实、情节生动、感情真挚，描绘员工内心世界，分享客户体验，展现文明规范服务工作的精彩瞬间。“感动故事”可以是个人先进事迹，也可以是集体努力成果，每篇“感动故事”应提炼出有特色的标题，篇幅应控制在1000字以内，采用WPS格式，且不在文档内插入图片资料。“感动故事”文件命名方式：申报网点名称+感动故事标题。

2、图片资料，包括但不限于：一是与“感动故事”文字内容相契合的场景图片（如未保存相关影像资料，可不报送）；二是“感动故事”当事人展现职业形象的个人照片；三是“感动故事”当事人在日常工作中服务客户的场景，建议根据现场情况尽可能拍摄员工的正面形象。图片资料应画面清晰，采用JPG格式，尺寸不低于800\*600像素，不嵌入“感动故事”文档，可供后期编辑。图片资料文件命名方式：申报网点名称+感动故事当事人姓名+简要说明，如“\*\*银行\*\*支行\*\*为残障人士提供专业手语服务”。

四、服务创新亮点写作要求

1、一篇或多篇“服务创新亮点”，摘取文明规范服务工作创新亮点，以服务制度完善、服务渠道建设、服务产品创新、服务流程优化、服务内涵提升等工作为切入点，展现在提升客户服务体验、提高业务办理便捷性等方面的研发创新工作，概括精炼，介绍创新特色，客观反映创新的功能及成果。“服务创新亮点”必须是文明规范服务工作中的特色创举，在推出这项创举后，获得员工和客户的普遍好评，取得良好的社会效益和经济效益。每篇“服务创新亮点” 应提炼出有特色的标题，篇幅应控制在500字以内，采用WPS格式，且不在文档内插入图片资料。“服务创新亮点”文件命名方式：申报网点名称+服务创新亮点。

2、与“服务创新亮点”文字内容相契合的图片资料，如“服务创新亮点”涉及多个流程或多个场景，可报送一组图片。图片均应画面清晰，采用JPG格式，尺寸不低于800\*600像素，不嵌入“服务创新亮点”文档，可供后期编辑。图片资料文件命名方式：申报网点名称+创新项目名称+简要说明，如“\*\*\*银行\*\*\*支行利用\*\*科技创新优化客户服务流程”。