

金融不冷，服务很近

邮储银行徐州市滨湖支行以专业与温情领跑社区金融

文/图 本报记者 陈羿帆

在徐州，提到湖北路、滨湖花园一带，市民都知道这是风景优美、居住氛围浓厚的成熟片区。2008年，邮储银行滨湖支行在这里正式开业，一晃就是18年。作为最早一批入驻这片区域的金融网点，它背靠5A级云龙湖风景区，身处人口密集、金融机构集中的黄金地段，从诞生之初就带着“服务市民、扎根社区”的底色。

邮储银行徐州市滨湖支行行长杨晨介绍，滨湖支行的服务范围很广，辐射半径为周边3至5公里，覆盖滨湖花园、湖滨小区、开元四季等多个大型社区，同时服务鼓楼、泉山两个区域，是名副其实的“跨区综合金融服务站”。尽管周边银行林立、竞争激烈，但支行凭借邮储银行遍布全国的网点优势和邮政的口碑，一直深受老百姓信任。

对很多居民来说，这家银行不只是办业务的地方，更是生活里熟悉、安心、靠谱的存在。

不是普通社区银行 全功能服务，个人对公样样行

很多人误以为滨湖支行只是一家服务小区的小网点，其实它的“能量”远不止于此。

杨晨介绍，支行是全功能二级支行，涵盖个人储蓄、理财、贷款，公司业务、普惠金融、企业结算……所有银行业务都能一站式办理。团队一共16人，全是区行选拔出来的业务骨干，理财、信贷、客户经理各司其职，既能在柜台做好服务，也能主动上门、外出拓客。

目前支行个人业务和对公业务基本各占一半，实现了均衡发展。个人客户以周边居民、商户为主，对公客户则覆盖多家集团企业和国企单位，属于“个人、对公双强”网点。

能服务普通家庭，也能支撑企业发展，这正是滨湖支行的核心竞争力。

立足成熟居住区 服务更精细，体验更贴心

滨湖片区是徐州老牌的优质居住区，居民资产雄厚、对服务要求高，也更看重银行的专业度和贴心度。

杨晨表示，为了提升服务质效，为此滨湖支行在服务上做足特色，形成了三大差异化优势：一是办事效率高，团队精干、流程顺畅，不让客户多等一分钟；二是理财服务专业，理财经理经验足、能力强，可以给客户提供更优的资产配置方案；三是增值服务暖心，网点二楼专门设置运动区，乒乓球、健身器材，还能为客户提供小型会议空间，让金融不止于“存钱取钱”。

如今，支行高净值客户占比高于全行平均水平，凭借专业与温度，牢牢抓住了客户的心。



服务有烟火气 老人喜欢来，年轻人也愿意留

一家银行能不能留住客户，关键看有没有“人情味”。滨湖支行最圈粉的，就是接地气、有温度的活动和服务。

针对老年客户，支行在厅堂设置套圈、滚可乐、转转乐等简单有趣的小游戏，进门有礼、参与有奖，让老人愿意来、坐得住、玩得开心。

针对年轻群体，支行推出线上抽奖、社群接龙等新潮玩法，贴合年轻人的使用习惯。赶上春节、中秋、元宵、端午等传统

节日，支行都会举办互动活动。今年元宵节的大转盘、滚滚乐，吸引不少客户带着家人一起来参与，气氛温馨又热闹。

除了好玩，支行还特别“走心”。去年冬至，支行员工走进社区和居民一起包饺子、话家常，把服务做到家门口。

针对周边市场的商户，支行更是一对一上门服务，解决经营资金、结算、贷款等实际问题，成为商户们信赖的“生意好帮手”。

业绩连续领跑 交易银行业务全市名列前茅

亮眼的口碑背后，是过硬的业绩。滨湖支行连续多年位列区行综合考评排名第一，在全市邮储系统内，支行的多项业务表现也较为突出。

成绩不是一个人拼出来的，而是团队齐心协力的结果。前台柜员用心服务每一位客户，理财经理精心维护高净值客户，信贷经理主动跑市场、跑企业，大家分工明确、配合默契，用实干把业务做稳、做强、做优。

未来深耕细作 把服务做深，把口碑做亮

对徐州老百姓而言，一家银行好不好，不是看口号，而是看“能不能解决问题、能不能让人放心、能不能常来常往”。

邮储银行徐州市滨湖支行，用18年的时间给出了答案：从套圈游戏里的老人，到线上抽奖的年轻人；从周边忙忙碌碌的商户，到坐拥云龙湖的高端家庭，支行把服务做到了每一个群体、每一个细节里。

在激烈的金融竞争中，支行之所以能脱颖而出，靠的不是花哨的产品，而是扎实的口碑；不是一人之功，而是团队的用心坚守。未来，滨湖支行仍将继续以稳健、专业、暖心的姿态，成为徐州城西百姓离不开的“放心银行”。

