

银行厅堂内服务场景。 广发银行昆明分行供图

7月1日至8月31日两个月期间，16个服务观察体验小组先后进入昆明主城区、呈贡区以及曲靖市，对各辖区内20家银行135个营业网点展开服务观察，并将时下银行业较热门的“LPR转换”“消费贷款办理”“自助机具体验”等加入暗访范围。

服务观察体验小组从厅面工作人员是否佩戴工号牌、标准着装及妆容整洁度、在服务客户过程中是否使用普通话、具体业务掌握的熟练程度如何、网点内部区域设置是否合理、是否提供便民用品等角度出发，对各家银行的服务情况以及厅面工作人员服务技能进行现场采样和打分。两个月的暗访，服务观察体验小组感受颇多，小组不少成员发现银行疫情防控措施丝毫不放松，且服务水平越来越好、问题也越来越少了。

有服务观察体验小组成员反馈，自己在五华区建设路某银行网点暗访时被理财经理的热情专业所打动。“我到他们网点是想咨询一下最新的理财产品有哪些，结果理财经理服务态度实在太好了，很热情，我就顺便问了点保险相关的问题，没想到她全都知道。”

该名服务观察员表示，自己咨询半个小时后表示暂时先不购买任何理财和保险产品，等以后再决定是否购买。该名理财经理并没有因为不购买产品而出现态度转换，一直耐心地为她答疑解惑，并给她留下名片，表示关于理财的问题可以随时打电话或加微信咨询。最终，服务观察员为这位专业、热情的理财经理打出了满分。

无独有偶，服务观察体验小组中另一位观察员也在昆明北市区某银行内咨询业务时遇到格外敬业的大堂经理。该名服务观察员前往银行网点咨询LPR转换以及房贷审批的相关问题。该项业务虽不是大堂经理的工作职责所在，但这位大堂经理依旧热情地沟通、解疑，遇到不懂的问题也在第一时间和其他同事沟通交流。最终不到半小时，服务观察员的房贷LPR顺利完成转换。

除了良好的服务态度，各家银行严格的疫情防控措施也给服务观察体验小组留下了深刻印象。“戴口罩、扫健康码、测体温，有的还需要登记个人信息，方便联系。”服务观察员对比其他场所的疫情防控措施感叹，“银行业疫情防控做得太好、太到位了！”

自2013年起对驻滇17家银行的各网点展开暗访，2018年召集网友、市民对昆明玉溪、石林等地的128个网点进行了暗访；2019年走进了安宁、宜良、玉溪，所到网点达140个，服务观察体验小组对昆明市区内各家银行展开了暗访性质的调查已经有8年时间。

为了有效提升昆滇银行的服务水平，进一步彰显大赛的权威性、专业度与公众感召力，今年大赛继续设置网点暗访环节。赛事组委会组织在校金融行业大学生、其他行业从业者对昆明市区以及曲靖的各网点进行服务观察，共前往135个网点进行暗访采样，力求所获数据真实有效。

记者何文静报道