

2022年“五星钻石奖”新鲜出炉

青岛银行再度问鼎全球服务领域最高奖项

2022年12月20日,由世界品牌实验室(World Brand Lab)评选的2022年(第十六届)“五星钻石奖”(Five Star Diamond Brand)在上海举行的“世界经理人峰会”上揭晓。其中,青岛银行再度上榜,这已是青岛银行第七次问鼎这一全球服务领域的最高奖项,是唯一一家7年入围的城商行,也是山东省唯一入围企业。

世界品牌实验室学术委员会主席斯蒂芬·沃格教授(Prof. Steve Woolgar)指出,“五星钻石奖”是目前国际公认最具权威的超级品牌奖,旨在奖励在金融业、酒店业、奢侈品业、航空业和餐饮业等服务领域有突出贡献的“五星级品牌”企业。连续7年入围这一重量级奖项,充分印证了青岛银行持续锻造服务能力,业已成为国内城商行优质金融服务的佼佼者。

连续摘星背后的 文化基因

2012年伊始,青岛银行推出了国内首个城商行服务品牌“青馨”服务,经过多年迭代升级,“青馨”服务执行标准历经了三代五个版本后,迎来了更高的“精神”追求。“青馨”服务是青岛银行的一个服务品牌,但更多的还是“向善”“利他”精神的载体。坚守服务初心,传递向善的品牌理念是“青馨”服务品牌的追求目标。

在标准化阶段,青岛银行注重对外服务的稳定性。通过标准化培训,员工的自觉服务意识逐渐增强。进入温馨化阶段,“如何传递情感,让员工从看到标准转变为‘看’到人?”成为青岛银行思考的问题,进而提出主动性、亲切感、响应性、可靠性、移情性“五性内容”,希望员工真正提供有温度的服务。在价值化阶



段,从服务质量管理向服务体验管理转型,“青馨”服务已升华到在服务中植入善良、利他的服务信仰,让员工去践行、去创造。

源于品牌向善的理念驱动,青岛银行的服务中植入了不一样的信仰基因,也赋予“青馨”服务更高的精神追求。

领跑数字转型 赋能“青馨”服务

据悉,本届“五星钻石奖”是为了更清晰了解和掌握中国高端商品和服务品牌的发展状况和竞争优势,考察先进的品牌市场能力、品牌创新能力、品牌与消费者之间的沟通能力,以及数字化创新在企业品牌可持续发展中的重要作用。本年度“五星钻石奖”评选关注的重点是消费者沟通及品牌数字化。

近年来,青岛银行以智能化、数字化

升级为契机,强化科技与金融双向赋能,以数据为关键要素,以科技为核心工具,开展从服务质量管理向服务体验管理的转型,不断锻造服务能力,延伸服务边界,重塑服务模式,提升客户服务体验。

青岛银行深入客户“服务旅程”,引入客户满意度净推荐值(NPS)、费力度(CES)等体验评价指标,使用“峰终定律”“PDCA循环”管理模型等创新工具,全力打造行业领先的用户体验评价体系。智能AI机器人多场景应用,为节约高效运营赋能。青岛银行顺应数字化转型趋势,加快智能AI机器人多场景应用,智能客服机器人自2019年上线,数字员工(智能AI机器人客服)总服务量突破300万,进一步扩大服务边界,提升了服务效能。

在“产品体验+服务体验”双轮驱动服务管理模式下,“青馨”服务工作室已成为服务数字化转型前沿阵地。

关爱特殊群体 践行金融“人民性”

金融事业起于为人民服务,兴于服务人民,青岛银行始终坚持金融工作的“人民性”,将“金融向善”不断发扬光大,精准聚焦新市民群体、老年群体等重点领域和薄弱环节,持续擦亮“青馨”服务名片。

当前,积极应对人口老龄化挑战已经上升为国家战略。青岛银行紧紧围绕“人民金融”服务理念,聚焦老年客群日常高频金融场景,从规范敬老服务模式、跨越数字鸿沟、打造社区支行特色敬老服务等,连续四年持续推动“银发服务模式”,交出了敬老服务的温情答卷。

在网点,青岛银行推行“敬老服务模式”,完善敬老绿色通道等;开通4006696588电话银行敬老服务专线,为老年用户提供“温度+精度”的线上专属服务;手机银行增加简约版,让各交易入口更简洁和清晰。新形势下人口老龄化程度加深、生产生活方式“社区化”趋势明显,青岛银行创建“青岛银行幸福邻里”党建社区金融服务品牌,启动“党建+志愿”社区金融新模式,全面推进金融资源下沉社区,服务好周边老年客户群体。

当下,做好新市民金融服务,对畅通国民经济循环、构建新发展格局具有重大意义。作为地方金融主力军,青岛银行从金融宣传、创新产品、青馨服务等多维度、全方位开展新市民金融服务工作,一方面推出诸如“创业担保贷款”“新市民贷”“人才贷”等专属信贷产品,另一方面,积极为新市民朋友提供政策优惠,加大对新市民的信贷资源倾斜力度,提高新市民的贷款比重等,切实增强新市民的获得感、幸福感、安全感。

“稀客”赤嘴潜鸭戏水胶州湾



姜凤鸣拍到的赤嘴潜鸭(红圈处)。

知青岛市观鸟协会会长薛琳。看到红嘴潜鸭的照片,薛琳也很兴奋。“在青岛好多年没见到赤嘴潜鸭了,今年又能见到它,很稀罕。”

薛琳介绍,随着大家的生态意识越来越高,很多人都开始关心身边的环境和动物。现在协会经常接到市民关于鸟类的咨询电话,比如拍摄到了不常见的鸟儿,也会主动跟协会联系,询问名称和习性。“我们也希望大家能身体力行,维护身边的环境,保护鸟类动物,让它们自由飞翔。”薛琳说。

——新闻内存——

红嘴潜鸭俗称大红头,是大型鸭类,主要分布于欧洲中部、亚洲中部,从多瑙河流域经土耳其、黑海、里海、吉尔吉斯斯坦到西西伯利亚,往南到蒙古西部、伊朗、叙利亚北部,也有少量繁殖在西班牙东部、法国南部、欧洲北部。

(观海新闻/青岛早报记者 魏铌邦
照片由受访者提供)

老年人助餐服务一站录入全城通享 “青岛通养老服务卡”来了

阿姨告诉记者,年纪大了,她现在不太愿意动手做饭,很喜欢走几步到助老餐厅吃顿热乎饭。以前就觉得操作智能手机付款比较麻烦,现在刷脸就能结账真方便,也不用担心忘带手机下楼,她很喜欢“刷脸”吃饭的新服务。

据市民政局养老服务处处长乔先华介绍,为了扩大居家社区养老服务优质供给,让广大老年人在家门口就能享受到方便快捷、平价优质的居家社区养老服务,市民政局联合市人力资源社会保障局、中国银联青岛分公司等单位,研发了“青岛通养老服务卡”结算系统。乔先华表示,该结算系统将居家社区养老服务相关补贴政策的优惠计算法则整合到居民社会保障卡中,打造功能强大的“青岛通养老服务卡”。老年人持本人社保卡到全市居家社区养老服务机构及其下设的服务站点进行首次消费时,可将本人面貌及社保卡信息录入“青岛通养老服务卡”结算系统中,随后的养老服务消费即可通过人脸识别的方式支付费用。

用,相关政策补贴资金在老年人支付费用时自动扣减,政府每季度按照结算系统中的信息数据为居家社区养老服务组织兑现补贴。据记者了解,下一步,在市民政部门备案的镇(街道)居家社区养老服务中心、村(社区)居家养老服务站、区(市)设立的助老大食堂以及物业服务企业利用小区物业服务用房开设的具备老年人助餐功能的养老服务站将陆续安装“青岛通养老服务卡”结算系统,实现养老服务政策补贴资金在线兑付、快达快享、免申即享,让广大老年人的获得感和幸福感更加充实、更有保障、更可持续。(观海新闻/青岛早报记者 隆维峰)