

# 顾客办业务 等待时间减半

## 青岛招行“刘娟流程”省时一半,客户回头率达100%

本报8月28日讯(记者 孟艳) 以1万元人民币存、取业务为例,原来平均耗时为100—120秒,青岛招行推行“刘娟流程”后,只需53—60秒,单笔业务省时50%。青岛招行长期聘请AC尼尔森等著名公司进行服务的暗访和调查,结果显示,该行的客户回头率达到了100%。

“如果各行各业都能像刘娟这样认真、负责,中国的服务业会越来越好、值得期待。”一位老人专门写信寄到青岛招行,表扬刘娟。这不仅因为刘娟流程省时,还有刘娟对老人耐心、细心的服务。

写表扬信的老人并不知道,为他服务的员工正是在招行系统内大名鼎鼎的劳动模范、拥有以自己名字命名流程的刘娟。在迎来送往、日常存取等最普通不过的工作中,刘娟用心总结,整合了银行操作流程:以1万元人民

币存、取业务为例,原来平均耗时为100—120秒,采用新流程后,只需53—60秒,单笔业务省时50%。

2007年,这一以“操作定型、服务到位”为核心的工作法被青岛招行命名为“刘娟流程”。“刘娟流程”先后荣获2008年全国总工会“全国金融五一劳动奖章”、山东省首届企业重大创新成果奖、市金融办颁发的服务名牌、招商银行创新成果大奖等。青岛招行致力打造标准流程下的“个性服务”,让客户真正体会到“因您而变”。将“刘娟流程”进行全行推广,业务办理效率大幅提升,业务差错率明显减少,让每位顾客办业务等待的时间减半。

要实现从被动服务到主动服务的转变,必须通过考核来落实。青岛招行长期聘请AC尼尔森等著名公司进行服务的暗访和调查,对服务中出现的问题进行

通报、汇总,集中处理,并定期对整治情况进行回访,考评。世界某一知名咨询公司对岛城银行业服务暗访结果显示,该行的客户回头率达到了100%;在中国银行业协会等部门在青岛银行业的多次调查中,该行综合满意度均排名第一。第三方机构调查显示,仅服务一项,招行的得分成绩就远超同业,高达9分。

“现在的银行服务已经不仅仅限于让客户满意,而是要追求客户的感动。”招商银行青岛分行零售银行部负责人称。



## 妇儿医院昨起搬迁 新院部分诊室今起开诊

本报8月28日讯(记者 董海蕊) 28日,记者获悉,青岛市妇女儿童医院的妇女保健科和新筛实验室已经搬迁至位于辽阳西路217号的新妇女儿童医院,其中妇女保健科周一正式开诊。

28日,青岛市妇女儿童医院正式启动搬迁,当天搬迁的诊室为妇女保健科和新筛实验室,其中妇女保健科将于周一正式开诊,诊室位于儿童门诊大楼2楼,前往医院就诊的市民可乘坐电梯到达二楼后左转,即可看到标有“妇保科”的标识牌。妇女儿童医院妇女保健科主任修新红介绍,妇女保健科负责青春期保健、婚前孕产检查、女性健康查体、产后检查、更年期保健以及男性生殖健康门诊等。

本周内,还将搬迁儿童保健科、耳鼻喉科和心理科,其中儿童保健科将于周一搬迁至新院,当天专家门诊全天开诊,普通门诊上午开诊。耳鼻喉科将于9月2日(周五)搬迁至新院,搬迁当天停止开诊,心理科将于9月4日(周日)搬迁至新院,搬迁当日只开普通门诊。搬迁的诊室将在搬迁后第二天于新院开诊,搬迁后的诊室在老院区将不做保留,市民到医院就诊前,白天可拨打82857555咨询。

## 德国蜱虫乘飞机到青岛 外教家乡被咬抵青才发现

本报8月28日讯(记者 董海蕊) 28日上午,八医皮肤科医生接诊了一名德国患者,从他背部取下一只“长相”特别的蜱虫,通过病人的行踪和叙述,接诊的皮肤科主任王德旭断定,这只蜱虫是从德国带来的。

28日上午,一位在青岛某高校教学的德国外教来到八医皮肤科就诊。德国外教介绍,他27日晚乘坐飞机回到青岛,但是洗澡时发现背部有一只蜱虫,因为他在家乡时经常被这种虫子叮咬,知道擅自取下容易导致蜱虫口器留在皮肤中,所以选择到医院就诊。接诊的皮肤科主任王德旭对蜱虫进行麻醉、窒息后,用镊子轻轻将虫子取下,随后对伤口进行了处理,并给患者开了抗病毒的中成药。

“取下后,发现这只蜱虫与以前发现的蜱虫模样迥异,呈黄褐色,而且腿比较长,体型却相对较小,仅有3毫米长。”王德旭说,以前发现的蜱虫都是深褐色,体型也比这只大,大部分为8毫米。王德旭又根据德国外教的叙述,断定患者不是在青岛被咬伤的,应该是在德国时被叮咬的。

德国外教说,他家乡时常常有人被蜱虫咬伤,所以每个家庭都备有取虫的工具,可以将虫子完整地取上取下,而不会让蜱虫咬人和释放毒液的口器留在皮肤中,他从未听说过因此死亡的病例。因为来青岛没带工具,他在发现被蜱虫叮咬后,选择到医院治疗。

“接诊的患者中,有90%的人自行将蜱虫取下,导致蜱虫口器留在了皮肤中。”王德旭说,由于蜱虫体型很小,一般只有8毫米长,最大的略微超过1厘米,而且蜱虫的口器仅有1毫米长,用肉眼很难看清楚,所以被蜱虫叮咬后切勿擅自将蜱虫取下,一定要到医院让医生处理。



## 爱心骑行接力

28日,在五四广场,参加2011年为贫困山区儿童“捐一元·献爱心·送营养”爱心骑行接力公益活动的参与者向岛城市民发出爱心倡议。当日,由中国扶贫基金会联合肯德基等单位再次启动的爱心劝募活动中,由百余名爱心市民组成的爱心骑行队从百丽广场出发,途经五四广场、极地海洋世界等地,呼吁大家为贫困山区儿童的健康成长奉献爱心。

本报记者 张晓鹏 摄影报道

## 亚洲五国婚礼风俗异彩纷呈

# 亚婚节佳丽云集海阳

本报8月28日讯 作为亚洲婚礼文化节的重头戏,27日下午,缅甸、马来西亚、韩国、日本以及中国共5个国家的各国婚礼文化展示在海阳市黄金海岸大酒店举行。美轮美奂的舞台布景,各国的婚俗文化特色引得现场观众阵阵掌声。据悉,第14届亚婚节由亚洲婚礼文化协会联合会和海阳旅游度假区管理委员会主办,海阳大风置业发展有限公司承办。

记者了解到,本次亚洲婚俗文化节活动,除了重点

展示中国婚俗文化,组委会还特意邀请了来自马来西亚、缅甸、韩国、日本的婚俗礼仪代表团,为观众带来了一场精彩纷呈的婚俗文化展示表演,可以说是一场小小的国际婚俗文化博览会。

最先登台表演的是缅甸代表团。随后马来西亚、韩国、日本等国依次登台展现了自己国家独特的婚礼文化和婚纱设计特色。引得现场观众不时地鼓掌叫好。

最后压轴的自然是中

国代表团的表演。记者了解到,中国代表团的文

化展示共分为7个部分,分别为凤之重生、洞房花烛、凤飞蝶舞、千里姻缘、国色天香、爱情进行曲、凤舞永恒等7幕剧。分别向观众展示了汉、唐、宋、元、清以及现代的婚

礼服,让现场观众在观看美轮美奂的婚纱走秀表演的同时,更加了解了中国婚礼文化的变迁。

今年海阳的盛会突出“绿色婚纱”的主题,倡导新人们将婚礼办成一个具有低碳、环保等时代特色的绿色宴会。亚洲婚礼文化协会



中国的婚礼服是亚婚节的一大亮点。

会长桂由美女士希望通过海选挂冠的佳丽能很好地诠释婚纱的内涵。中国婚纱泰斗、婚庆文化专家陈富美认为此次海阳婚纱盛会能为亚洲婚礼文化的成长和推广起到积极的作用,也为海阳的旅游业的发展起到推动作用。

作为第三个举办亚婚节的城市,海阳这座美丽的海滨小城,其独特的魅力正吸引着世界的目光。海阳市副市长陈新姿女士表示,海阳市举办亚婚节对于提升海阳市的文化影响力和城市形象

具有积极的促进作用,同时为明年举办亚婚节提供了良好的经验。此后,海阳市将利用其独特的山海优势继续举办类似的国际活动。记者了解到本次大赛活动由海阳大风置业发展有限公司赞助举行,而“樱花国际”则是海阳大风置业发展有限公司精心打造的集“旅游、休闲、会议、度假、养生”于一体的滨海温泉度假社区。占地20.21万平方米,总建筑面积约27万平方米。项目聚合了两幢星级酒店、纯日式温泉主题会所、低密度住宅及高层度假公寓等多种产品。(张杰)