



華銀取得 SGS Qualicert 服務驗證

華銀營運管理部 陳怡蓉

鑑於金融服務業競爭日趨白熱化，商品已不再是吸引消費者上門的唯一原因，營業單位第一線人員從「心」服務顧客，方為金融服務業長久的經營之道。本行秉持信賴、熱誠、創新的經營理念，積極擺脫以往公家行庫之刻板服務形象，以提昇金融服務品質，經過全體同仁的齊心努力，於今年6月順利成為國內第一家、也是亞洲第一家通過 SGS Qualicert一般收付及綜合服務櫃台服務驗證的銀行。以下就SGS公司、Qualicert服務驗證意涵、效益及通過驗證過程分別加以說明：

一、SGS簡介

瑞士 SGS集團 (SGS Group - Societe Generale de Surveillance) 遍佈全球140個國家，為全球最大的測試、驗證及檢驗公證集團之一。台灣檢驗科技股份有限公司為SGS在台分公司，在台灣服務逾50年，透過專業知識及全球網路，以提供客戶獨立、公正、專業的測試、驗證及檢驗服務。

二、Qualicert服務驗證意涵

Qualicert為SGS所提供之驗證服務項目之一，擁有SGS Qualicert的授權認證就如同擁有ISO的品質認證，意謂



本行的服務消費者是可以放心的，可充份建立消費者對本行的信任，進而擴大與本行的商品往來服務。

三、Qualicert服務驗證效益

透過SGS Qualicert服務驗證可有效：

(一) 提昇差異化與競爭力

透過SGS Qualicert驗證，使本行服務差異優勢自然顯現，有助於提昇本行競爭力。

(二) 提昇企業形象

透過SGS Qualicert驗證，使「本行的服務是可以放心」的企業形象自然流露，有助於建立品牌忠誠度。



四、通過驗證過程：

(三) 控管服務品質

透過Qualicert驗證之服務標準書及SGS例行檢驗，使本行各營業單位之服務落差縮小，有助於內部管理績效的提昇及確保本行服務品質持續穩定。

為使本行能順利成為國內第一家通過SGS Qualicert一般收付及綜合服務櫃台服務驗證的銀行，曾舉辦多場視訊會議及進行多次內、外部查核工作，以確保本行服務品質符合服務標準書之承諾事項，主要準備工作及驗證過程如下：

6.1.26	對國內各營業單位召開視訊會議，說明SGS Qualicert服務驗證意涵、效益及執行時程，以宣示本行取得國內金融業第一家SGS Qualicert一般收付及綜合服務櫃台證書與授權標誌之決心。
96.2.1 2.7	依現有規範設計查核表，執行國內全體營業單位內部交互查核，以期改善各營業單位之服務缺失。
96.3.1 3.20	由外部顧問公司設計查核表，派遣查核員對本行15家營業單位進行匿名查核，並提出分析報告，以期更為公正客觀反應本行營業單位服務狀況。
96.3.2	人力資源部函請各營業單位依「營業單位服務品質檢核日誌表」項目每日辦理自行檢核，以期發掘各單位之服務缺失並加以改善。
96.3 4月	人力資源部及營運管理部組成服務禮貌查核小組，實地查核各營業單位之服務品質，以督促營業單位落實執行並加以改善。
96.4.13	依現行之服務規範、內部及外部匿名查核結果分析及改善建議製妥服務標準書，並正式向SGS提出服務驗證之申請。
96.4.20	透過視訊會議向全體營業單位宣達SGS外部匿名查核將於96.5月開始，並針對先前內外部查核缺失再次向營業單位說明及提醒，以確保本行能順利通過服務驗證工作。
96.5.15 5.31	SGS依本行服務標準書匿名抽樣查核本行北、中、南等30家分行，以查核本行服務品質是否符合服務標準書之承諾事項。
96.6.5	SGS服務品質最終會議，SGS提出匿名抽樣結果查核報告，正式通過本行取得SGS授權證書及驗證標誌。



五、驗證過程的溫馨畫面

透過SGS稽核人員的觀察，發現許多在營業單位默默服務、付出關懷的人員，因為這一小小的舉動，讓顧客覺得窩心，原本等待煩躁之心全無，在此提供幾個溫馨的小故事。

查核期間已近盛夏，不少客戶滿頭大汗進入營業大廳，路竹分行人員主動貼心叮嚀客戶室內冷氣強，先擦完汗再進去，以免著涼；除了貼心的叮嚀外，該分行服務專員隨時親切主動幫忙客戶，例如：協助客戶使用號碼機、填寫單據，甚至聽到（見到）客戶的東西掉下來，馬上趨前準備幫忙，於客戶離去時，亦會主動與客戶道別招呼，拉近銀行與客戶間之距離。

員林分行的服務專員在客戶未進門前就發現其行動不便，馬上趨前詢問辦理業務，雖然僅是替客戶進行補摺，其服務精神值得嘉許。同樣也是發生在員林分行，客戶搬一大批硬幣來行，櫃台人員不但沒有擺臉色，後台作業人員及出納都主動參與搬運並協助點鈔，讓客戶歡喜離去。

宜蘭分行主管在客戶等待時能

親至營業廳走動，主動向客戶打招呼並詢問客戶需求，在得知客戶欲存入款項但因帳戶太久未用，以致暫時凍結需至原開戶分行（台北）辦理後方可繼續使用，表示可替客戶把存摺寄至台北辦妥後再通知客戶取回，服務精神令人讚賞。

還有許多溫馨故事，但礙於篇幅關係無法一一詳述。純樸、熱誠的心，是華銀對客戶最誠摯的服務信念，維持良好的人際關係，迅速便利的服務與親切的表情，讓客戶感到滿意，是華銀全體行員的共同理念。

六、服務品質之維持

通過服務品質驗證後，本行營業場所將張貼授權標誌與服務承諾，以彰顯本行服務形象之提升及服務品質應受顧客之監督，SGS也將於97及98年持續對本行進行服務品質之匿名查核，以確保本行之服務品質持續穩定。

服務認證的取得並不代表任務的完成，而是另一個開始，其賦於全體同仁持續維持服務品質的使命感與榮譽感。這份榮耀不僅僅屬於華南銀行，也屬於你我！