

中国工商银行聊城分行

近年来,中国工商银行聊城分行牢固树立科学发展观,在全市经济社会发展中积极跟进,主动作为,在地方经济发展中发挥了重要作用,自身实力也大为增强,各主要业务领域在金融同业中处于领先优势,一举进入全国、全省工商银行先进行列。在2012年度山东省工行二级分行行长经营绩效考核中名列第3名,在总行二级分行行长经营绩效考核中列第6名,连续9年进入工行全国二级分行经营30强,2012年位居11位;2013年一季度、二季度在全省二级分行行长经营绩效考核中均列第一;2007年被省委、省政府授予省级“文明单位”荣誉称号,被中国金融工会授予“全国金融五一劳动奖状”,2009年先后被中国工商银行山东省分行党委和总行党委授予创建“四好”班子先进集体,获得总行级精神文明建设工作先进单位、学习型组织先进单位等荣誉称号;2012年被总行授予“文明单位”荣誉称号;2012年在聊城市首届“网民最满意的窗口单位”评选活动中,该行被评为“网民满意窗口单位”第一名;2012年被市委市政府授予“富民兴聊”劳动奖状;2013年被山东省总工会授予“劳动关系和谐企业”、“富民兴鲁劳动奖状”。取得了物质文明和精神文明的双丰收。

中国工商银行聊城分行将一如既往地秉承“建设精品分行,实现共同发展”的宗旨,依托地方经济发展,加强服务创新,丰富服务品种,延伸服务领域,拓宽服务渠道,竭诚为广大客户和社会各界提供安全高效地金融服务。

从点滴做起,抓好工作细节

工行真情服务赢得客户“好声音”

作为与百姓有着密切关联的服务行业,银行除出售有形产品外,其无形产品——服务,往往也是影响市民选择银行的重要因素之一。随着近年来金融业的不断发展,银行也越发认识到提供优质的金融服务是完成经营目标的重要法宝。近年来,中国工商银行聊城分行紧紧围绕“以客户为中心”的服务理念,不断完善服务机制,加大监督力度,营造了优质文明服务的氛围。

3 10公斤零钞的故事

9月7日,在平支行的营业大厅,一位满头汗水的女士,拎着一个布袋,脸上挂着忐忑的表情走了进来。

“您好,请问您需要办理什么业务?”热情的值班大堂经理刘行行迎上前。

“我要存款。”这个女士有些不安地说。刘行行按照常规帮她取号,并引导其到客户等候区休息。

不等大堂经理忙完,这个客户用怀疑的语气小声说:“我存的可是零钞啊!”刘行行说零钞也没问题,但该客户执意让刘行行先看一下她带的零钞。

当打开她所拎的布袋一看,刘行行也不免一惊,整个布袋里边全是硬币和破旧零钞,用手一掂,“哗哗”作响,有10公斤左右。

刘行行虽然知道本支行经常无条件为客户收存零钞,但一次拿如此大量的零钞来存却还是第一次见到。

通过与客户交流得知,该客户姓黄,她在工行还没有开过户。这些零钞

都是黄女士平时做小生意时收的,由于到其他银行存钱都没有人愿意收这些零钞,她就一直放着,眼看越攒越多,黄女士一点办法也没有。

“今天我已经跑了好几个银行了,可是没有一个愿

意给我存这些钱,我该怎么办啊,麻烦你们帮帮忙给我存上吧。”她着急地说。

考虑到清点这些零钞需占用大量时间,按照正常情况到柜台办理势必影响其他客户办理业务,刘行行及时把情况反映给值班主任,值班主任立刻调整人员临时增加窗口进行清点。

历时两个多小时,我行员工终于将这袋零钞分类、清点、打把完毕。经最后清点核实,该批零钞计有一角硬币1700余枚,一元硬币1400余枚,五角硬币1010枚,一角破旧纸币520张,五角破旧纸币264张,另有各类分币200余枚,总计5000余枚(张),人民币2267.33元。

“谢谢你们,实在是太感谢了,以后办业务我就来工行。”当把这些零钞存上后,黄女士激动万分,她一遍又一遍地说着感谢的话,并表示要把自己家里的积蓄全部存到工行来。

“为了客户的满意,多付出一些精力和体力,赢得的是客户的口碑!这也正是我行服务的精髓所在!”在平支行正是在“客户至上,注重细节”的服务理念下,通过“用心、用情、用智”服务,打动和吸引着每一位客户。



市中支行营业室工作人员在为顾客兑换零币。

1 一件小事引发三百万大事

8月中旬的一天,外面大雨滂沱。龙山支行营业厅内已无人头攒动的景象,繁忙的一天即将结束,这时大厅突然飞快的跑进一浑身湿透的中年客户,手里提着一个大提箱。一进门就嚷嚷:“快快我要马上汇款!”大堂经理赶紧迎上前去,“请问您有什么需要帮助?”客户很着急:“我要马上汇一笔款,我儿子明天在外地要交项目保证金,要是汇不出去,那要有好几百万损失,这不我刚从其他银行取出一百万现金,赶紧给我点吧。”

打开大提箱,大堂经理很是惊讶,零钱、整钱整整一箱,这时下班

时间已到了,要是点完这些现金那肯定会影响结账时间,而且也会影响押运,这可怎么办?大堂经理马上把这件事情报告主任,主任一听,说:“一定要给客户办理这个业务,哪怕晚下班,也不能让客户白跑一趟。”说着马上组织员工迅速将现金抬进现金区,所有柜员立即停下所有工作,紧张有序地为客户清点现金并立即和我行押运公司联系要求最后一个接款,在清点现金的同时,主任发现客户浑身湿透,给客户赶紧拿出毛巾,并赶紧为客户泡上一杯热茶。

十八时二十分,整点工作结束,整整一百万现金全部点完,并

把这笔款到客户儿子卡上。当把凭证交到客户手中时,客户竖起大拇指说:“我真没想到,你们已经下班了,还能这么有耐心的把我这笔款汇出,还这么态度热情的为我服务,我刚进来的时候还想着你们要是不给我汇款我还要大闹你们银行呢。哈哈好!既然你们为我这么热情的服务,我也会给你们送一份大礼的!”后来客户又来到银行开立金卡,并从他转入我行300多万购买我行理财产品,并成为我行忠实的高端客户。这是一个意外的收获,也是一个必然的收获,服务正是从微小开始,才会有巨大的收获。

2 一把雨伞“领来”的优质客户

一天上午,一男性客户健步走进市中支行营业厅,手提雨伞说道:“你们的客户经理在吗?”这时工作人员迎了上去说:“您有什么需要帮助的吗?”客户声称:“想在工行开一张银行卡,同时还要感谢你们的客户经理。”经过交流得知这位先生姓曲,是小企业的老板。我带着疑问问客户,为什么还要感谢我们的客户经理呢?客户兴致盎然的指了指雨伞,还得从它说起。

七月二十六日聊城迎来了一场几年一遇大暴雨,数小时后,整个城区便成了名副其实的“水城”;由于客户家在湖南路附近住,地势高的原因,在湖南路上还能行车,

车行至聊城大学西校区东门时,雨水逐渐加深,露在外面的车体渐渐减少,此时,我想不能在往里开啦!来到花园路与文化路交叉路口时水深已有八十厘米,最后想到,把车停放到你们工行前面的停车场,我加大油门往台上冲,刚上来人行道汽车熄火了,不能看着车子被水泡着,时间久了,雨水会侵入车内的,索性脱掉鞋子,想把车推到没有水的位置。外面仍然下着大雨,我下车用力推赶着汽车,瞬间衣裳全湿,我正在步履艰难,汽车缓缓前移的时候,从工行大门出来一位拿着雨伞的经理到我身边,帮我推车,当我们把车推到无水

的位置时,已累的我们满头大汗,但您们经理的衣裳已湿了一多半。由于雨太大,担心厂子的电子机械设备进水损坏,我锁好车就走了,向经理表示感谢。此时,在雨中的我,被你们经理喊住了,说要借我一把雨伞,淋雨长了会感冒的,经理的一句话让我十分感动。但我内心一直在想,一定会给您送雨伞来的。

我忙完前几天的订单生意,正好有点闲置资金大约180万左右近期用不到,下午从建行汇过来,在你们工行进行理财,感谢客户经理对我无微不至的服务,领我来你们分理处的是这把工行雨伞。

4 天上不会掉馅饼

2月5日下午,莘县古云支行取款机处有位男性客户,一手操作取款机,一手接听手机,声音急促:被大堂经理察觉出异常。大堂经理立即上前询问,客户好像不愿受打扰,摇摇头示意自己正忙,有话等会儿说。事不宜迟,大堂经理大声阻止道:“您认识对方吗?小心受骗!”客户似乎意识到什么,停止了操作,回答:“不认识,是买车退税。”“您上当了,这是个骗局!”话音斩钉截铁。

接下来客户向大堂经理叙述了事情的经过,原是常见的骗局,因该乡镇地处偏远,信息较为闭塞,客户缺乏这方面的见识,所以差点上当。大堂经理对客户讲述了以往发生的同类诈骗案列,

客户醒悟地说:“天上不会掉馅饼,我的警惕性太不够了。”接着对银行工作人员连声道谢:“幸亏你们的关心,使我免受了经济损失;今后我不光要自己常来贵行办业务,还要告诉亲朋好友多来办业务”。

近年来,不法分子利用人性的弱点,极尽行骗之能事,尽管花样翻新,但都是抓住了人们爱占小便宜的心理。进了工行门,便是工行客,我们就有义务让客户免受

遭损失。正是:
自助机前防诈骗,
欲得反失因贪婪。
分清馅饼与陷阱,
广纳八方美誉传。

(张召旭)



工商银行工作人员搀扶老人下台阶。