

2013济宁金融年度盛典 之 寻找济宁地区最佳服务支行系列报道 19

邮储银行济宁市 洸河路支行 全功能金融服务 打造“百姓银行”

本报记者 张夫稳

不遗余力提升服务水平

为进一步提升服务水平和服务质量,该行加快推动了二类支行网点的全面升级改造,加大自助渠道和电子渠道建设,共完成全辖33处一类网点、18处二类网点的装修改造,新增一类网点11处,逐步形成了网点分类、功能分区、客户分层、业务分流的格局。

邮储银行 洸河路支行位于邮储银行济宁市分行办公大楼一层,营业面积1000平方米,拥有个金、公司、信贷服务窗口14个,大客户理财专室2个,存取款、查询自助设备5台,电子银行体验设备2台,为各类客户到营业厅内办理业务提供了舒适整洁、优质快捷的服务环境。

邮储银行济宁市 洸河路支行作为该行的标杆网点,对管理团队、销售团队、营业团队分别细化服务管理指标,明确了以营业主管为服务专管员,对营业厅内各类服务设施和员工标准化服务情况的检查,对厅内各类设备、宣传折页、交易凭条、便民用具等定置定位摆放,对柜员统一着装、淡妆上岗,规范化服务动作、客户营销推荐术语等按标准统一执行,加强对大堂的巡视,始终保持厅内服务环境整洁化、优质化。在95580投诉情况、神秘人检查结

果、服务检查情况及月度和季度考核情况等方面赢得了认可和赞誉。

记者发现,除了广泛投放ATM等自助设备外,邮储银行 洸河路支行还在营业厅提供免费WiFi,引导小额储户体验、使用网上银行和手机银行等快捷电子金融服务,帮助他们省去往返银行的费用和时间。

尽职尽责 拾金不昧

近日,一位市民将“尽职尽责拾金不昧”的锦旗送到邮储银行 洸河路支行,感谢柜员王晴晴拾金不昧。原来,这位市民是邮储银行 洸河路支行的客户,前来办业务时由于赶时间,把一万元现金落在了王晴晴负责的窗口现金槽里,待到王晴晴发现时,客户已经离开。

通过查看录像和业务办理记录,王晴晴已经基本确认了失主,就把一万元现金收好,并通过预留电话联系客户,客户接到电话后才意识到由于自己的疏忽,没有把钱全部拿回来。当客户拿到自己丢失的钱后,对邮储银行 洸河路支行的服务称赞不已,并送上锦旗表示感谢。

邮储银行 洸河路支行副总经理王小文说:“我们的客户主要只周边的居民,持续提升支行经营服务能力,为他们提供优质的金融服务,全心全意为客户打造一个舒心周到



的服务环境,是我们不懈的追求。”

最近,该支行还推出了“过新年,换新钱”活动,免费为客户换新钱,不少市民纷纷来到网点办理换新钱业务,为春节做准备。

微笑在苦与乐中绽放

对于在银行网点排队等候办事,不少市民都颇有微辞,而在网点第一线工作的银行人员是怎样的工

作状态?
银行早上8点半开门,7点多,邮储银行 洸河路支行的几位大堂经理就开始忙碌——检查自助设备是否正常运行,准备当天所需的申请表、凭证……
网点刚一开门,就有前来办理业务客户。
“我的卡丢了怎么办?”
“这个网上银行开通还是没开通,我从来没用过,密码忘记了怎么办?”

“我要转账,要填单子吗?”

对于客户的种种问题,大堂经理对答如流,耐心引导客户填写申请表或引导到自助设备办理,再帮客户叫号,安抚客户耐心等候。
“大堂经理的工作琐碎而繁杂,小到营业大厅的环境,大到客户的情绪管理,都要在细节处加以注意,委屈是常有的事,但是我们必须站在客户的角度,为客户着想,让客户满意”该支行一位大堂经理说。

邮储信用卡 悦享美食 冬日欢聚

中国邮政储蓄银行 POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA

微信扫描以上二维码或查找公众号“济宁邮储银行信用卡”关注官方微信,了解本活动详情及其他优惠信息。

12月1日至2014年2月14日,邮储信用卡持卡人在指定美食商户消费将享受专门折扣;同时,单笔交易金额满百元及以上即享消费金额5%返现,白金卡悦享10%返现,不限时段、不限菜品!

本地服务电话: 0537-2166911

24小时信用卡客户服务热线 40088-95580
活动详情垂询当地营业网点或登录: www.psbcb.com

特惠商户:全聚德济宁店
地址:济宁任城区吴泰闸路88号
电话: 0537-7979699

特惠商户:伦巴萨意式餐厅运河城店
地址:济宁市市中区太白楼东路17号运河城2楼
电话: 0537-2109699
优惠:刷信用卡用户专属套餐七折优惠

特惠商户:川胜奇餐厅
地址:济宁琵琶山路1号(佳世客东门北侧)
电话: 0537-5868717
优惠:邮储信用卡储蓄卡均9折(套餐除外)

特惠商户:汶上香港豆捞
地址:汶上广场路东段香港豆捞
电话: 0537-7217555
0537-7218666
优惠:肉品、鲜榨豆浆果汁6折优惠,全单再享9.5折优惠(折上折)

特惠商户:煎饼卷大葱(鱼台县豪友煎饼卷大葱餐饮有限公司)
地址:鱼台新汽车站西688米中达商厦城
电话: 0537-6220333
优惠:邮储信用卡储蓄卡菜品(酒水除外)95折

特惠商户:济宁市任城区重庆小天鹅火锅洸河路店
地址:洸河路益民东区沿街1号楼(体育馆西)
电话: 0537-2259766
优惠:菜金八八折,每周二中午五八折(不含特价菜品及海鲜,节假日除外)

特惠商户:鲁西南牛肉坊
地址:济宁市中区红星西路后刘社区
电话: 2386655 2376655
优惠:刷邮储信用卡享套餐特价优惠,原价608、386、278元分别享受优惠价368、188、128元(套餐需提前2小时电话预约)

特惠商户:邹城樱花海里捞火锅餐厅
地址:邹城火车站对过、邹城东滩路东首、邹城宏河路、邹城二中西100米路北
电话: 0537-5119799 0537-5275899 0537-5239699 0537-5196199
优惠:刷邮储信用卡及贵宾卡享受网上团购价(约8折)

特惠商户:崔老头老豆腐么豆捞
地址:曲阜大同路南首国贸大厦四楼
电话: 0537-4569666
优惠:邮储信用卡储蓄卡9.5折