

榜样的力量

首届寻找菏泽银行业最佳服务支行系列展示 &gt;&gt;

主办:菏泽市金融消费者权益保护协会 齐鲁晚报

## 中国建设银行菏泽中华路支行

## 情暖人心,打造市民贴心银行

本报记者 邢孟 通讯员 贾锋 张庆颖

“别看我年轻,却是建行的老客户了,我所有银行卡都是建行的。”提起建行的服务,市民饶女士不由得称赞起来。

位于菏泽中华路1056号的中国建设银行菏泽中华路支行成立于2013年8月6日,地理位置优越、交通便利,营业厅环境优美、服务设施齐全。虽然成立时间短,却用它优质、高效的服务赢得了周边市民的青睞,成为广大客户一致公认的贴心银行。

## 用心用情服务,打造客户贴心银行

走进建行中华路支行时,正值业务高峰期,银行内虽忙碌却井然有序:业务区,不同分区的员工正细心地为客户办理业务;电子银行服务区,客户正在享受着网上银行带来的便捷;大厅等待区,不时有大堂经理为客户提供各种咨询引导;等待区旁醒目的“客户服务价目表”上清楚的展示了建行所有的业务收费项目及价格,让客户在办理业务时消费的明明白白;另一侧的风险提示展板上还有相应的风险提示。

在理财中心,正咨询理财产品的饶女士告诉记者,她成为建行的客户已经有七八年的时间了,“之所以选择建行,也是因为它的服务,能够站在客户的角度思考问题,办事效率高,服务质量好。”建行中华路支行行长张铁义告诉记者,中华路支行的理财服务中心不只针对高端客户,也为特殊客户如老

年人、残疾人等办理业务,让专门的客户经理,为这些人提供更好的服务。

据介绍,该支行现有员工11人,其中本科以上学历9人,占比高达81%,是一支综合素质高、服务能力强、充满激情与活力的优秀团队。“我们根据不同的功能分工面向广大市民、公司客户及高端客户服务。”张铁义告诉记者,在贴近社会用心用情服务客户的理念感召下,一年来,建行中华路支行多次购置绿植,美化了营业环境,配齐配备了饮水机、等候椅、报刊杂志、便民箱等服务设施,邀请专家对员工进行了系统的商务礼仪培训,建立了客户服务监督考核机制,完善了特殊客户上门服务流程。正是通过不懈努力,中华路支行服务水平整体持续提升,也得到了广大客户的高度认可,来支行办理业务的客户越来越多。2014年,该行服务质量考核在建行菏泽分行系统一直名列前茅。



## 用诚用智服务,赢得客户信赖

2013年6月23日上午10时20分,一位中年女客户急冲冲走进支行大厅,边打手机边把自己的银行卡推进了取款机,声音非常急促。这引起了大堂经理杨晓春的关注,在她的询问下,客户只挤出“转钱”“退税”等几个字眼,便拒绝回答其他任何问题。感觉到这位女士明显是受了电话那边的控制,眼看客户输入转账金额就要按下确认键,保持高度警觉的杨晓春一把按下了取消键并

迅速退出了客户的银行卡。

经耐心询问,杨晓春了解到这位女士前几天交了购房首付款后接到一个自称是税务局的电话,要求她今天11点前往税务局的“专用账户”里转3万元钱以办理房产税退税手续,过期不候。眼看到了最后期限,这位女士怕错过了“退税”,便赶紧赶来办理业务。

杨晓春凭直觉判定这是一起以退税为借口的电信诈骗案件,便耐心地给客户劝解。在

再次拨通对方电话要求其与银行工作人员解释时。电话被挂断,随后关机。此时这位客户才恍然大悟,拉着杨晓春的手一再表示感谢。

据了解,一年来,该行仅在柜面堵截的假冒身份证开户事件就有10多起,对于汇款客户,询问是否是认识对方,汇款有无风险已成为必备的服务细节。而正是这些小小的细节让不少市民避免了财产的损失,赢得了客户的信赖。

**中行网银**  
BOCNET

**资金的调控力 企业的内动力**

专业解决方案 灵活管理方式  
放心安全保障 全球金融服务

账户管理 转账汇款 证券期货 商户服务 资产托管 代发业务 集团服务 便捷服务 中银e信 服务设定 www.boc.cn

## 国际结算——快捷结汇

客户无需携带相关资料至银行办理,在企业网银“国际结算—外币结汇”下选择“经常项目自动结汇”,系统自动联机处理,按一定汇率付给等值本币。

## 代发工资——快捷代发

提供向个人客户发放工资、奖金、报销等款项的网银服务,款项当日到账;并向委托操作员预留手机号发送短信,提示交易处理结果。



全球服务

中行网银 给您更多