

广发银行济宁分行营业部 用服务擦亮“金字招牌”

本报通讯员 戴鼎伦

如今，济宁市金融机构服务水平不断攀升。而以高质量服务立身的广发银行济宁分行营业部，开业将近一年来，始终引领着银行服务文化的新潮流。今年，广发银行济宁分行各项业务继续保持良性健康的发展态势，客户群体稳步上升，他们把“服务领先”的金字招牌越擦越亮。

全力打造“最高效中小企业银行”

广发银行济宁分行自2013年开业以来，以支持地方经济发展和提供优质金融服务为己任，大力推广“生意红”、“生意通”、“生意人卡”等系列特色小微金融产品，设立“小企业金融中心”，致力于打造“最高效中小企业银行”；积极弘扬“创新求变，敢为天下先”的广发传统，在济宁首家推出“24小时智能银行”（VTM机），可以全天候办理柜面业务，“智能叫号机”实现客户刷卡取号，“智能填单台”帮助客户自动填写二代身份证个人基本信息，全力打造“最佳中高端零售银行”；主动履行“提供卓越体验，创造更大价值”的企业使命，“智而不繁”的电子银行，“用银行的钱消费，让自己的钱生息”的智能金账户，“为您着想，为您看更远”的信用卡，首推“手机预约取号”、“无卡取现”等系列创新功能的

手机银行，全方位打造“最佳财富管理银行”。

广发银行济宁分行开业以来十分重视现金业务管理和服务工作，今年，在中国人民银行济宁市中心支行开展的创建济宁市银行业金融机构现金服务示范网点的活动中，广发银行济宁分行营业部获“济宁市银行业金融机构现金服务示范网点”荣誉称号。在济宁市所有股份制银行中，只有包括广发银行在内的三家银行获此荣誉。

合规经营 将安全放在首位

合规经营是银行发展的生命线，也是业务开拓中的高压线。广发银行济宁分行营业部一直以来从未懈怠，把合规经营放在日常经营和市场开拓的首位，积极提升员工的风险忧患意识，堵截操作风险。

广发银行济宁分行相关负责人说，作为对外经营单位，他们始终把安全经营放在首位。对接



送款箱这两个关键时点，营业部经理对每名接送人员进行统一安排和明确分工，重视每一个环节和每一个细节，每天严格按照标准化的流程操作。

为防止在操作环节出现风险，广发银行济宁分行各部门组织开展“流程再造”工程，对于自主可操作环节，大家一起讨论研究整套可行的操作流程，形成制度，严格执行并加强监管，“比如会计与信贷内勤积极配合，对分行营业部的他项权利凭证的登记、保管、支用等环节操作流程进行规范。明确各自责任，相互监督，使分行营业部他

项权利凭证的管理更加完善。”该负责人介绍道。

服务领先 金字招牌越擦越亮

作为服务行业，银行除了出售自己的有形产品外，还要出售无形产品——服务，银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现。

工作中，广发银行济宁分行员工总是从客户角度出发来思考、解决问题，创造性地给客户带来便利和效益，让客户享受最真诚的服务。

近一年来，广发银行济宁分

行营业部推出了免年费的白金信用卡，“持卡半价吃大餐”活动，儿童节、父亲节“温情存单”，股份行首张单位结算卡，少儿“智慧银行”征文大赛等等，为客户提供精益化的服务和优惠活动。

另外，广发银行济宁分行还特别注重与客户的交流，挖掘客户潜在需求。

傲人成绩面前，广发银行济宁分行营业部没有选择停滞不前，而是扬帆起航，不断强化服务意识，提高服务质量，为济宁市金融服务业的发展奉献自己的一份力量。

大棚花卉春意浓



12月13日，棚外天寒地冻，棚内温度如春，绿意浓浓。梁山县梁山街道程村农民程绍军在信用联社的资金扶持下，建起了大棚花卉，品种多达80多个，鲜花畅销全县15个乡镇和郓城、嘉祥等地，成了家里致富的好项目。

(通讯员 杨玉建 摄)

建行金乡支行 成功堵截一起大额债券诈骗

12月12日下午，三名男子来到建行济宁金乡支行开发区分理处，大堂经理迎上前礼貌问候：请问您办理什么业务？三名男子中的其中一位说：我们是咨询办理大额国债抵押贷款业务的。大堂经理姜毅与客户沟通后，了解到三位客户手中有一张建行淮阳支行签发的面额1000万元的凭证式国债，购买了半年多，现因为承包工程急需资金，准备在建行办理抵押贷款业务。大堂经理立即把此信息报告网点经理，并把客户带到网点经理办公室进行洽谈。

网点经理在与客户洽谈中发现，三位客户中一人为本地口音，年纪较轻，另外二人均操外地口音，而且称其经济实力很强，只是发现本地开发商机一时没有那么多的资金

进行承包，所以想办理抵押贷款业务，其描述明显与实际不符，引起了网点经理的怀疑。

网点经理要求客户拿出票据来进行查验，接过票据仔细观察发现此票面较为粗糙，经鉴别仪鉴别发现防伪特征均有异常，属于伪造票据。网点经理稳住客户后，再报案，此时三名客户神色慌张起来，称急需去开发部门签订合同，拿过票据后仓惶离开。

建行济宁金乡支行相关负责人介绍说，建行在重视业务发展的同时，也非常注重安全防范管理工作。针对最近诈骗犯罪团伙猖狂作案，员工通过对票据真伪鉴别、防诈骗知识的学习，在日常工作中建立起一道防范诈骗的钢铁防线。

(姜毅)

建行电力支行拦截一起电话诈骗

本报讯 12月12日下午，一位马姓的农民客户急冲冲来到建行济宁电力支行柜台前办理现金存款业务，坐到柜台前不停地打电话，当时客户使用免提接听。

该行工作人员陈莉清楚听到一南方口音的女士让客户存完款后赶到ATM机办理转账

业务，说是退还生育基金……口气非常着急，督促他快点去办理！这时，该柜员警觉到是诈骗，立即提示客户不要再接听了，并告诉该客户这是一个诈骗电话，并及时呼叫大堂经理进行劝解。但是，客户半信半疑，认为如果是真的那不就遗憾了吗，后来在大堂经理和柜员陈莉的再三劝

导下，才相信是诈骗。最终，该客户避免了1500元的资金损失，很是感谢建行工作人员。

年末将近，一些诈骗团伙又开始行动起来了，希望广大市民提高警惕，不要轻信陌生电话，遇到可疑问题多和家人朋友沟通，以免上当受骗。

(戚宏玉)

节前加大零钱投放量

本报讯 “零钱荒”一直是困扰银行、客户的一道难题。为有效满足客户兑换零钱的需求，中行济宁分行在辖内网点都设置了专门的兑换窗口，并在节假日加大零钱投放，保障节日供应。目前时至圣诞、元旦，

各商场、店铺的销量陡增，对于零钱的需求量较往常多。为满足客户需求，中行济宁分行提前应对，向全辖网点投放了1角、5角、1元和10元、20元零钞数百万元，将有效缓解商户们的零钱“渴”。

(任君钊)

让孩子的健康教育更充实 蒙贝尔体智能协会济宁研习会成功举办

“让孩子赢在起跑线上”，是二十一世纪幼儿教育的金科玉律。然而，众多家长往往注重了幼儿智力、音乐、美术等方面的开发和教育，却忽视了幼儿体智能教育的重要性。为此，蒙贝尔体智能协会特邀台湾著名幼教专家来济讲学，给济宁市区及周边地区的百名幼儿园园长们上了一堂生动有趣的课程，生动的实例、鲜活的创意赢得了园长们的一致好评。

据悉，“蒙贝尔体智能协会”是从事幼儿体智能特色学前教育的专业机构，吸收了国内外优秀幼儿体智能教育的成果，结合先进教育经验，

采用“幼儿身体潜能激发和幼儿体智能游戏教育”相结合教学法，以适当的身体练习和卫生保健措施为手段，进行的一种有计划、有组织的教育教学活动，目的就是让幼儿学习更灵活、更快乐。“蒙贝尔体智能协会”为学前教育的幼儿(3-6岁)提供专业体智能教育，根据幼儿的不同年龄和体格差异，进行专业策划和分组教育，开展趣味十足、丰富多彩的体智能器材锻炼和益智游戏教学活动，培养孩子的综合能力，让孩子得到全面的发展。经过多年的实践，体智能辅助教育得到幼教行业同仁的一致信赖和广泛好评。(本记)

开展警示教育专题巡讲

本报讯 近日，中行济宁分行进行了以“加强理论学习，提高法律意识、远离职务

犯罪”为主题的警示教育专题巡讲。通过这次巡讲活动，不仅普及了法律知识，更触动了

员工的心灵，给大家上了一堂生动、深刻的警示教育课。

(任君钊)

兖州中行开展应急演练活动

本报讯 12月17日，中国银行兖州支行开展抢夺客户、破坏自助设备、安装测录装置

应急预案演练活动，通过开展此次演练活动，进一步提高了营业网点突发事件的应急处

置水平，为全行业务发展创造了良好的环境。

(张猛)