

榜样的力量

首届寻找菏泽银行业最佳服务支行系列展示 >>

主办:菏泽市金融消费者权益保护协会 齐鲁晚报

定陶县农村信用合作联社营业部

追求卓越 打造“精品银行”

本报记者 董梦婕 通讯员 张富贵 孔素芹

宽敞明亮的大厅、光可鉴人的地面、清新的绿色植物、等候办理业务期间悠闲喝茶聊天的市民……定陶联社营业部,所有细节无不显示出联社营业部对服务品质的不懈追求,这也得到客户的交口称赞。

细微见真章,彰显人性化服务

重新装修后的定陶联社营业部大厅整洁明亮、布局合理、设施齐全,理财环境舒适温馨且有品位。

整个银行网点分区明确,设置有理财区、开放式柜台、客户休息区、自助银行区、网上银行体验区、大堂服务区、贵金属展示区等,各项服务专区一应俱全。

记者在网点体验区看到,该区域布设大量全新智能化设备,每一名走进银行的客户,都能够最直接、全面、深入地对银行的服务、产品、业务进行了解。值得注

意的是,在靠近门口左侧有一台智能自助填单机,客户可在机器上手动操作填写存储单;上方则是一台巨大的电子屏,滚动播放理财、安全等信息;在门口右侧的服务区内,设有轮椅、儿童安全椅、便民伞等,处处彰显了人性化服务。

定陶联社营业部客户经理张远介绍,这样的布局,将网点的核心功能从简单的业务办理转向以产品体验、咨询服务等多方面为主的多功能复合型网点,使网点金融服务更充满人性化。



队,实在是太方便了”。

为了让客户体会到银行人性化的服务理念,定陶联社营业部不仅设立老弱病残孕爱心服务专

用窗口,保障老弱病残孕人群优先顺利办理业务;还在装修改造时专门在门前铺设了“无障碍通道”,协助行动不便的客户进、出

门;并专门为为腿脚不便的老年客户、盲人和坐轮椅客户提供搀扶和推轮椅服务,得到客户的交口称赞。

应客户所需,服务热情周到

定陶联社营业部营不仅注重外在的形象,更强调内在的服务品质,一直把大堂服务作为形象工程来抓。“常来这里办理业务,设施好环境好,大厅人员总是微笑接待,大堂里还有手机加油站和无线网,能边玩手机边排队办业务,让人宾至如归。”正在等候办理业务的朱先生说,定陶

联社营业部的服务没得挑,所以自己宁愿多跑几段路也愿意来这里。

记者留意到,很多来办理业务的老人会直奔营业大厅内的5号业务窗口,这也是定陶联社营业部开设的“爱心服务窗口”。一位前来办理业务的七旬老人感慨地说:“每次来这里办业务都不用排

想客户所想,服务不断升级

自成立以来,定陶联社营业部始终贯彻“以客户为中心”的服务理念,抓好员工的业务培训和岗位练兵,提升员工的业务水平和业务技能,满足广大客户的服务需求。把售后服务作为维护客户关系的有效手段,持续改进,丰富服务内涵,改善客户体验。

营业部指派专人对客户进

行指导,帮助客户掌握产品功能,熟悉操作程序,及时解决客户操作、维护等疑难问题,通过售后服务与客户建立密切联系,提升客户对营业部产品的信任度。

文明规范服务单纯靠行政手段和机械的操作规范并不能取得最佳的效果,只有每个员工

发自内心的真诚才能达到至诚服务。所以,定陶联社营业部在提供基本服务的基础上,还在员工中推行“用心服务”,要求员工在服务时怀着真心,带着感情。并开展“服务标兵”、“全明星行动”等形式多样的劳动竞赛,提升服务品牌形象,为客户提供最优质的金融服务。

ICBC 中国工商银行



- 小额支付快** 在线注册开通,即开即用,操作流程简单。
- 保护措施全** 客户信息在银行端服务器保存,并可预留手机验证,确保您资金的安全。
- 使用范围广** 您在工行所有电子商务合作商户购物,都可以使用工银e支付进行在线支付。

我行全新推出工银e支付产品,无需U盾、电子密码器等介质,即可完成单笔5000元以内的网上购物、转账汇款、缴费等业务。您只需拥有工行账户及手机号,即可在工行门户网站、网上银行、手机银行、自助终端及柜面等多种渠道注册使用。

工行门户网站注册方法:

登陆工商银行门户网站 (<http://www.icbc.com.cn>), 点开网页左侧位置“工银e支付”, 点击“立即注册”, 即可轻松注册开通。

个人手机银行

个人手机银行(WAP)是指我行基于WAP技术,依托移动通信网络,为个人客户提供的通过手机办理账户管理、转账汇款、缴费、消费支付、理财投资、个人贷款、手机股市、贵金属、信用卡等自助金融服务的电子银行业务。

个人手机银行(WAP)业务具有随身便捷、申请简便、功能丰富、安全可靠等特点。欢迎广大客户到营业网点咨询、办理。

欢迎登陆手机银行: wap.icbc.com.cn



ICBC 融e购

- 登录很便捷** 简洁注册即可购物,1.5亿个人网银客户也可凭网银账号和密码直接登录,无需另行注册。
- 品质有保障** 产品丰富、价格优惠、名商、名品、名店,购物安全,品质无忧。
- 积分能抵现** 工行客户积分可直接用于购物抵现,助您轻松购物。
- 购物可贷款** 用工银“逸贷”(分期付款),600元起贷,全线上、全自助、随借随还,信用卡、借记卡、银行账户均可使用。

业务简述

购物好网站,商品种类多,品质有保障。登陆工商银行门户网站 (<http://www.icbc.com.cn>), 点击融e购商城, 或者直接登陆融e购网站 (<http://mall.icbc.com.cn/>), 注册登陆后即可实现购物、消费。

注册方法

个人网上银行用户注册:如果您是我行个人网上银行用户,可直接使用您的网上银行(账)号/用户名登录商城,无需注册新会员。

非个人网上银行用户注册:如果您非我行个人网上银行用户,则需通过如下步骤注册新的工行商城会员。

- 1 打开首页** 登录融e购商城首页,进入新用户注册页面
- 2 信息录入** 按页面提示输入用户信息,其中带*为必填项
- 3 手机校验** 您输入接收到的注册校验码并点击提交
- 4 注册成功** 注册成功,进入融e购商城首页,开始购物流程

好消息,菏泽汽车客票网上购票已经开通啦!登陆菏泽汽车售票网 (<http://www.hezeqcp.com>), 轻松购票,自在出行。