

# 真情服务创五星级服务品牌

本报记者 彭成省 通讯员 张猛

近日,中国银行业文明规范服务五星级营业网点评选结果揭晓,经过层层筛选和审核,中国银行济宁分行营业部从全国数十万家营业网点中脱颖而出,获得“中国银行业文明规范服务五星级营业网点”殊荣,这是我国银行业文明规范服务方面的至高荣誉。

## 打造文明优质服务工作 热情服务客户

中国银行济宁分行营业部,是一家经营业务广泛、金融服务专业、企业规模全面的优秀分行,是一个充满朝气、年轻有为、勇于探索、开拓进取的明星团队。

当您走进中行济宁分行营业部的营业大厅,首先迎接您的是大堂经理真挚的笑容和热情的话语,“您好!请问您需要办理什么业务?”他(她)会根据您的实际需求引导您使用自助设备、帮助您取号、回答您的咨询、为您提供差别化服务……大堂经理们将始终以最大的热情和最专业的服务积极解决您所面临的一切问题。

您会看见营业大厅明亮整洁、设施齐全,秩序井然,柜员们正在熟练地为客户办理业务,解决问题,起立、举手、微笑迎接客户,是济宁中行分行营业部每一位柜员一直坚持的标准动作。他们服务主动热情,语言

礼貌周到,仪表端庄得体,业务快捷准确,在业务办理结束后会提醒您:“请带好您的随身物品!”因为他们坚持“多说一句话,多做一点点”,会根据您业务办理的情况引荐您更便捷、更适合您的金融产品;会在您离开时提醒您勿忘随身物品……热情专业的服务让每一位前来济宁中行分行营业部办理业务的客户赞叹地竖起了大拇指。

如果您是该行的理财客户,理财经理会对日均100万元以上的客户及时送上生日祝福,为客户定制鲜花和蛋糕。2009年以来,该营业部每年都开展“三八妇女节”理财讲座,邀请重点理财客户参加蔬果采摘、近郊自驾游等活动,通过密集的专项定制活动和细节服务,进一步密切了客户与中国银行的关系,让客户感受到了莫大的尊重和关注,提升了客户对中国银行的信任度和忠诚度。



中国银行济宁分行营业部大堂经理接受客户咨询

## 完善精细化管理模式 提升服务品质

细微之处尽显人文关怀,如果您是清晨的第一位客户,您会看见营业部负责人带领网点员工欢迎您的到来,这是他们的最迎制度;而进入网点扑面而来的是清新的空气,您会感受到取号机旁那娇艳欲滴的绿色植物,沁人心脾,赏心悦目;填单台上,重新印制张贴了填写范例;柜台前更换了可升降客户吧椅,柜台设有温馨卷帘,桌面物品规范定位,填单台单据摆放整齐,标识清晰明了;贵宾区增设各类饮品,体验区设置私密保护,自助银行区标识清晰,指示清楚;专门设置了便民服务区,配备了擦便民服务箱、宝坐椅鞋机、碎纸机、爱心伞、爱心座椅、充电器、老花镜、小药箱等设施,确保为客户提供一个温馨舒适、便利顺心的金融服务环境,非常贴心。而针对特殊人群,济宁中行分行营业部更是贴心周到,爱心窗口、涉外服务窗口设置齐全;无障碍通道、爱心轮椅、拐杖等更让残障人士办理业务轻松便捷。大堂经理做好日常巡视、分流、疏导客户的基础上,重点照顾老弱病残客户,优先为他们办理业务,减少排队等候。

营业厅内设置了电子滚动LED显示屏,实时进行产品等各种信息发布,在大厅内增设电子荧光板,及时更新在售理财产品、基金等信息,吸引客户的视线和眼球,安装了网银实时操作终端和银证转账终端,使客户在营业大厅即可实现网银实时操作和证券买卖。同时为方便客户办理外汇汇款、小额自助结售汇业务,营业部专门印制了温馨提示卡,对外汇汇款路径、自助结售汇流程进行了详细的说明和提示。

## 创新个性化服务方式 优化服务流程

中国银行济宁分行营业部在认真调查、科学测算当地客户流量和客户业务量的基础上,实行营业窗口弹性工作制,及时增设弹性服务窗口和弹性服务岗位,开启了单笔业务快速办理通道和爱心绿色通道,合理设置窗口柜台,充分满足客户的服务需求。每天上午9点至11点、下午14点至17点客户高峰期营业窗口全部开放,实行全柜满员服务,切实解决有窗无人的问题,有效缩短客户排队、等候时间。该行还建立了客户等候时间预告提示制度,公示了网点客流量峰谷提示图,及时向客户发出预计等候时间的温馨提示,维护客户服务需求的知情权,稳定客户的情绪。

营业部在设置现金区、非现金区、客户等待区、客户体验区、自助服务区、理财中心等多个功能分区的基础上,通过大堂经理的引导和分流,切实处理好高端客户与普通客户的服务关系,建立了大堂经理、引领员、保安、授权主管、主任各岗位之间联动相应服务机制,配备了对讲机,沟通协调为客户提供无缝隙对接服务。

对VIP客户及时引导到理财中心办理业务,减少客户等候时间,对办理简单存取款业务的客户鼓励引导到自助终端办理各类代理缴费业务,减轻窗口服务压力;通过客户分层和业务分流,提升差异化服务水平,防止和避免因实行差异化服务可能带来的服务矛盾。

中国银行济宁分行营业部只是一个缩影,中国银行济宁分行始终坚持“以客户为中心”的服务理念,持续推进服务标准化建设,辖内多家支行先后获得“全国五一劳动奖章”、“省级文明单位”、“支持济宁发展突出贡献单位”等荣誉。沉甸甸的荣誉是对中国银行济宁分行优质服务的最大肯定。中行服务没有最好,只有更好,中国银行济宁分行正时刻以饱满的热情、精益求精的服务和百分之百的努力回馈客户,回报社会,为济宁经济的繁荣发展贡献力量。

**买红包到建行**  
金钞压岁喜气“羊羊”

建行金 CCB GOLD

《喜羊羊与灰太狼压岁金钞》

中国建设银行 China Construction Bank

客户服务热线: 95533  
网址: www.ccb.com

- 为小朋友专属订制的纯金压岁红包
- 迪士尼官方授权, 建行权威发行
- 全新防伪造币工艺, 第五套人民币团队专业铸制
- 放大镜式包装设计, 激发孩子多角度的观察力