

和衷共济 | 齐鲁晚报·今日运河创刊12周年特刊

提升客户体验，铸就服务品质

中行济宁分行：用心为客户

本报通讯员 任君钊

近年来，中国银行济宁分行始终秉承“以客户为中心”的服务理念，坚持客户至上、诚实守信的服务宗旨，加强服务文化建设，不断拓展服务渠道、优化服务流程、创新服务手段、提升服务品质，用专注、专业、专心的金融服务，为客户提供随时、随地、随心的服务体验，打造优质服务品牌。

中国银行济宁分行营业部大堂经理接受客户咨询

制度规范、标准导入，夯实服务根基

制度化、标准化，是做好金融服务的基础工作。中国银行济宁分行在《中国银行全球营业网点服务标准》基础上，制定服务标准、完善服务制度、强化服务管理。该行从服务制度、服务形象、服务语言、服务环境、投诉处理等多个方面对员工行为进行规范，制定了一系列、一整套标准化服务流程。同时，加大对员工的培训、督导、考核力度，定期开展内外培训，根据

客户满意度、技能达标评定柜员星级，激励员工学业务、练技能、践礼仪、优服务。此外，持续开展神秘人检查“拍客”制度，聘请专业机构对网点服务开展“暗查”，同时加大现场、非现场检查力度，纳入网点考核，提升服务质效。不断完善服务投诉处理机制，受理95566、电话和书面多种渠道投诉，形成“客户投诉有人管，服务质量有人抓，劣质服务必被罚”的工作机制。

想之所想、急之所急，真情服务客户

中国银行济宁分行始终秉承“担当社会责任，做最好的银行”企业理念，用实际行动践行对社会、公众的承诺。该行注重细节服务，在营业网点设置便民服务区，配置饮水机、雨伞、宝宝椅等便民设施，为客户提供温馨舒适、便利顺心的金融服务环境；完善特殊服务设施配置，包括无障碍通道、轮椅、急救包等；增设爱心窗口，优先为老弱病残客户提供服务；对于确需本人办理而本人因身体原因不能到场的，根据实际情况提供上门核实等延伸服务；各网点经常性举办各类客户回馈、专场沙龙等活动，进一步提升客户的信任感；扎实开展金融知识普及活动，在营业网点播放金融知识宣传片、摆放宣传手册，经常性组织员工走进社区、企业、学校、乡村开展金融知识普及活动；积极参与社会公益活动，开展“快乐成长、中行相伴”活动，鼓励员工与家庭贫困的孩子结对做帮扶，提供助学金，赠送书包、作业课本、书籍等学习用品，帮助贫困学生快乐成长；在营业网点设置“歇脚点”标识，为环卫工人提供歇脚、热水、纳凉便利，用实际行动履行社会责任。

拓展渠道、优化流程，优化客户体验

中国银行济宁分行严格按照中国银行统一装修标准和形象标识推进网点改造工作，在营业网点合理设置现金区、非现金区、客户等待区、客户体验区、自助服务区、理财中心、智能银行服务区、智能柜台等多个功能分区，网点环境整洁、明亮、温馨。加大ATM、BST等自助设备投放力度，覆盖大多数商业繁华区、居民区、企事业单位和政府部门等，提升业务延伸范围，满足广大客户24小时不间断金融需求；持续推进助农取款服务点建设，让农村客户享受到便

捷、高效的基础金融服务；建立健全网上银行、电话银行、自助银行等电子化服务体系，延伸服务空间，最大限度分流客户，保持服务渠道畅通、便捷和安全。该行在客户流量和业务量较大的网点，实行营业窗口弹性工作机制，开启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；建立客户等候时间预告提示制度，公示网点客流量峰谷提示图，发挥大堂经理和引导员引导分流作用，减少客户等候时间，提高网点运营效率。

加强培训、强化技能，提升服务能力

中国银行济宁分行不断加强培训机制建设，推进服务培训常态化，实施“外引内联”工程，打造专业队伍，强化日常培训，包括“请进来教”，聘请专业公司对网点负责人、一线服务人员进行定期培训；“走出去学”，组织员工到服务先进单位学习工作经验；强化日常培训，特别是加强对大堂经理、柜员服务礼仪培训，从服务语

言、服务态度、职业形象、服务纪律、服务技能等方面规范服务行为，实现服务管理的流程化、标准化、规范化，全面提升网点优质高效服务水平。提升服务效率是优化客户体验的关键工作，该行切实加强技能练兵，持续推进业务技能提升工程，围绕核心系统开展形式多样的岗位练兵活动，定期举办技能达标测试，以技能提升推动服务效率提升。

中国银行济宁分行以科学化、人性化的服务管理机制，精细打造中行服务品牌，并得到广大市民的肯定与认可。该行将持续加大文明优质服务力度和广度，完善科学服务管理工作机制，以客户需求为中心，做大、做强、做优服务品牌，打造特色服务文化，培育行业服务品牌，为广大客户提供更加优质、高效、快捷的服务。

兖州中行金融知识进社区

中国银行任城支行李营街道曹西村助农服务点开业

服务礼仪大赛