

# 打造卓越金融服务 建设客户满意网点

## ——中国工商银行肥城支行营业室创建文明规范服务示范网点纪实

工商银行肥城支行营业室地处山东省肥城市最繁华的商业中心地段，是一家大型综合营业网点，现有员工35人，其中柜员11人，大堂经理2人，客户经理5人，自助设备25台，能够全面满足各项个人业务、对公业务的需求。

近年来，该营业室以创建“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”为动力，以“打造卓越金融服务建设客户满意网点”为目标，不断创新工作思路，积极改善服务管理，严格落实精细化服务规范，服务的质量和水平不断提高，受到了社会各界的广泛好评。先后被中国银行业协会评为“中国五星级银行网点”，山东省银行业“文明规范服务示范单位”，被工行总行评为“文明服务示范窗口”，“服务五星级网点”，省工行“青年文明号”、“优质服务样板网点”。最近又被中国银行业协会评为“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”。

### 规范管理 优化流程

该营业室每日柜面业务量达2100余笔，附行式自助设备25台，台均业务量500多笔。针对柜台服务压力大，客户等待时间长的服务难点，该营业室及时调整管理思路，积极开展“服务五零”创建活动，以实现“客户沟通零距离、服务效率零长队、服务质量零投诉、服务设施零故障、服务规范零违章”为目标，进一步提升网点服务品质和服务能力。



工作中，该营业室不断优化服务流程：一是重新设计叫号机流程，解决预约客户与普通客户“抢”服务窗口的基础上，增加大堂服务人员，加强对客户的甄别、疏导和分流工作，努力做到业务分流精细化；二是业务高峰时段，增设“弹性服务窗口”，提高服务效率，减少客户排队等待时间；三是科学安排，实行存取款自动柜员机错峰加钞和维护的办法，提高自助银行机具的运行效率，提高客户使用率。

### 秉承创新 提升内涵

为了使柜员与客户经理紧密配合，快速调配，专门配备了无线呼叫器，既能使柜员及时向客户经理推荐客户，又有助于客户经理配合柜台服务，为客户提供多样化服务，从而实现联动服务。

在营业大厅设立了电子银行演示体验区、手机银行体验区、信息公告栏，按上了自助发卡机、理财销售终端，对

客户进行二次关怀，利用移动终端上门为客户办理业务，提升了服务的层次，深化了服务内涵。

秉承制度执行创新，坚持合规经营。该营业室从强化制度执行入手，提高制度执行力，将各项规章制度落到实处，自觉维护金融市场秩序。通过学习培训、案例分析、开展活动等形式，做到思想教育到位、制度执行到位、合规操作到位、监督管理到位，使全体员工对合规经营、按章操作成为了习惯，没有出现一例违规违纪案件和事故。

### 打造团队 培育文化

“没有完美的个人，只有完美的团队”。近年来，该营业室大力加强团队建设，牢固树立“团结进取、无私奉献、务实奋进、勇于争先”的服务理念，努力提升员工综合素养。不断鼓励员工考取AFP、CFP、CTP等国内、国际资格认证，为优质服务提供充足的人才保障。

近年来，该营业室坚持将服务社会作为义不容辞的责任。一是积极传播金融知识，定期举行“金融进社区”、“金融进商户”、“金融进学校”等活动。二是员工经常利用休息时间义务为客户和单位兑换残损币、清点零钞，仅近两年清点竟换残破币就达800多万元。三是针对社会上缴违章罚款难的问题，率先在肥城各个交警中队安装转账POS机11台，彻底解决了缴款难的问题。四是对待特殊客户群体“特事特办”，对残障人士、因病住院、年龄过大行动不便等特殊客户，组成服务小分队，提供上门服务。

### 智能改造 服务升级

该营业室是省工行首批智能化银行建设试点网点，2015年陆续有8台智能化设备投入运营，智能化设备的投入运营在同业处于先进水平，在肥城金融业树立了良好的社会形象。智能化设备投入使用使网点逐渐从交易处理型向营销服务型转变，更好的实现了一对一、面对面的客户营销服务，合理的分流引导加上智能银行的方便快捷，有效降低了客户的排队等候时间，客户满意度得到提高，产品营销也得到进一步提升。该营业室智能设备月交易笔数达1万多笔，全省工行系统排名始终位居前三名。

智能设备投产后，有120种银行业务可在智能化设备上办理，原来由柜台上办理的操作复杂、耗时较长的网银开户、U盾申领、大额转账、回单打印、购买基金理财等在柜面办理大约需12-15分钟的业务，现在只需3-5分钟即可完成，大大缩短了客户等待时间。

事业无穷尽，服务无止境；在未来的服务道路上，中国工商银行肥城支行营业室必将续写新的辉煌！

通讯员 赵绪春 张昌勇 张捷

# 老酒寻宝，走进肥城

家有老茅台等陈年老酒，不知道真假，不知价值几何，不妨拿现场来看一下，说不定还能卖个意想不到的好价钱。陈年老酒是否越放越值钱？不见得都是，因为酒的贮藏条件要求苛刻。有些老陈酒因为年代久远保存不当造成商标封膜损坏残缺，特别放在朝阳、供暖环境下的老酒容易造成跑酒、渗漏都会大大影响价值，有些跑酒严重的，则完全失去了饮用价值，造成白白地浪费！

我公司联合中国酒文化博物馆、中国酒业协会、中国收藏家协会酒类专业委员会、中国书画收藏家协会，并带领专业鉴定团队来到肥城，面向肥城市及周边市县，为广大市民免费鉴定评估各种陈年老酒，并以最高价征收！机会难得！

征收范围囊括十七大名酒、53优质名酒、地方名酒及虎骨药酒，品种不限数量不限！只要是1953-2017年间生产的茅台酒，以及2000年以前生产的中国名酒与1996年以前生产的地方名酒，(过期东阿阿胶，安宫牛黄



丸名人字画)都可征收，凡携带老酒来现场参加活动的均有精美礼品赠送，交易成功者报销往返路费。周边市县及不方便的客户可以电话联系，我们有多辆专车免费接送，并提供上门服务！

时间：2017年6月14日-6月17日(早8:00-20:00)

长期有效电话：18266123789、13953190320  
地址：肥城泰西宾馆2楼210会客厅(肥城市龙山路020号，宝盛大酒店西临)



## 兴业银行 新客专享理财

### 就要你尝“鲜”

年化参考收益率 5.15%

期限84天，5万起购！

额度有限，先到先得。



具体产品信息以销售文件为准  
更多详情请前往兴业银行各营业网点咨询

——理财非存款，产品有风险，投资需谨慎——

泰安分行营业部：东岳大街460号

岱岳支行：岱岳区开元路2号

肥城支行：肥城市泰临路089号

山景叠院社区支行：文化路62号山景叠院小区1102号

光彩大市场社区支行：光彩大市场北门西侧

嘉德现代城社区支行：温泉路北首嘉德现代城

普照社区支行：普照寺路5号盛鼎集团一楼

东湖社区支行：东湖路316-12号(东湖小区北门)

岱东社区支行：岱宗大街317-2号(市粮食局门口西侧)

电话：8676888/8676833

电话：8087068

电话：3389010

电话：8087077

电话：8087088

电话：8087066

电话：8087087

电话：8087011

电话：8087097

**CITS 中国国旅**  
**泰安分公司**

全国百强出境旅行社    中国公民出境旅游特许组团社

天津航母少年海军预备役7日军事夏令营	3380元/人	7月10、20日发团
我到厦门去看海厦门研学高铁6日游	3980元/人	7月08、13、20日发团
上海迪士尼奇梦夏令营高铁5日游	3980元/人	7月05、12、19日发团
大连海洋少年成长夏令营6日游	2180元/人	7月06、12、20日发团
寻古论今西安快乐成长双卧7日游	2880元/人	7月09、16、23日发团
广州、长隆野生动物园、桂林8日夏令营	3680元/人	7月11、18、25日发团

毕业旅行去哪?

我和厦门有个约会双飞5日游

青茶时光青海双卧7日游

成都、九寨沟、四川大学双飞6日游

冒疆青年长沙、张家界、玻璃桥、凤凰双飞6日游

呼然遇到毕业季呼伦贝尔双飞单卧5日游

致青春桂林双飞5日游

青春不散场云南双飞6日游

趣青春海南双飞5日游

2490元/人 6月15日发团

3580元/人 6月23日发团

3290元/人 6月21日发团

2680元/人 6月18、21日发团

2480元/人 6月27、28日发团

2580元/人 6月天天发团

2880元/人 6月天天发团

2880元/人 6月天天发团

更多国内夏季产品及出境线路欢迎来电垂询!

**中国国旅(青岛)国际旅行社有限公司**  
**台湾游特许组团社**

首批AAAAA旅行社

加拿大落基山、大瀑布、维多利亚布查特花园15日游

“日不落亲子游”英国一地9日游

美国东岸名城学府、迪士尼度假14日游

德国、法国、意大利、瑞士四国12日游

“梦幻暑假”芬兰丹麦挪威瑞典12天

童心同趣 童话丹麦10日游

日本本州亲子夏日派对三飞6日游

新加坡、马来西亚亲子双飞7日游

巴厘岛亲子游之夏六晚8日游

成都、九寨、熊猫乐园、牦牛迪士尼双飞6日游

飞同凡享长隆野生动物园+海南四飞7日游

狼图腾、野狼谷、魔鬼沙漠双飞5日游

我是小岛主海南双飞6日游

开封、洛阳、少林寺、西安兵马俑、大明宫5日游

28500元/人 7月28日发团

20600元/人 8月9日发团

22999元/人 8月3日发团

18500元/人 8月6日发团

17400元/人 7月24日发团

26300元/人 8月11日发团

6980元/人 7月6、9日发团

8980元/人 7月5、19日发团

7099元/人 7月1、8日发团

3580元/人 7月15、22日发团

2780元/人 6月16、27日发团

1880元/人 6月21、26日发团

2600元/人 7月10日发团

1099元/人 每周六发团