



# 同根同心 匠心服务

## 建行济宁古槐路支行争创千佳在路上

智能服务区配备了智慧柜员机、电子回单机等智能设备,不用到柜台即可办理开卡、申请网银、缴费、转账汇款等大部分业务。

文/图 本报记者 张夫稳 李岩松



爱心驿站为户外工作者提供免费饮水、临时休息等爱心服务。

诗情画意的环境、炫酷的智能服务区、专门的消费者权益保护工作站、开放的爱心驿站、甜美的微笑服务……坐落在千年古槐旁的建行济宁古槐路支行坚持打造“槐”文化服务内涵:“同根同心,你我共进”,推出了待人诚心、服务热心、办事细心、解读耐心、永葆爱心“五心服务法”,汇聚成“有温度”的匠心服务品牌。

走进建行济宁古槐路支行营业室,功能分区与服务格局令人耳目一新。营业室各功能分区均配置了绿色植物、照明灯具、标示标牌等进行有效区划;大厅还为客户提供了免费wifi,配齐了轮椅、婴儿车、雨伞、饮水机、药箱等便民设施;为残障客户提供爱心通道,轮椅等爱心服务,服务环境做到了美化、绿化、亮化、净化;从大到专门设置的消费者权益保护工作站,小到针线盒、老花镜,以及业务办理高峰提示牌、英语手语方言服务提示牌,再到大堂经理和柜员标准热情的服务用语、手势、微笑,无不让人倍感温馨舒适。

在多渠道做好公众教育的基础上,建行济宁古槐路支行还通过加大产品信息披露与解释,帮助消费者更加公平、透明地获取产品和服务信息,有效消除信息壁垒。其中,针对老年人、外来务工人员等人群,在既有产品说明体系上,设计了专门的信息提示语,帮助消费者准确理解金融关键术语,让消费者放心享受各种金融产品和服务。

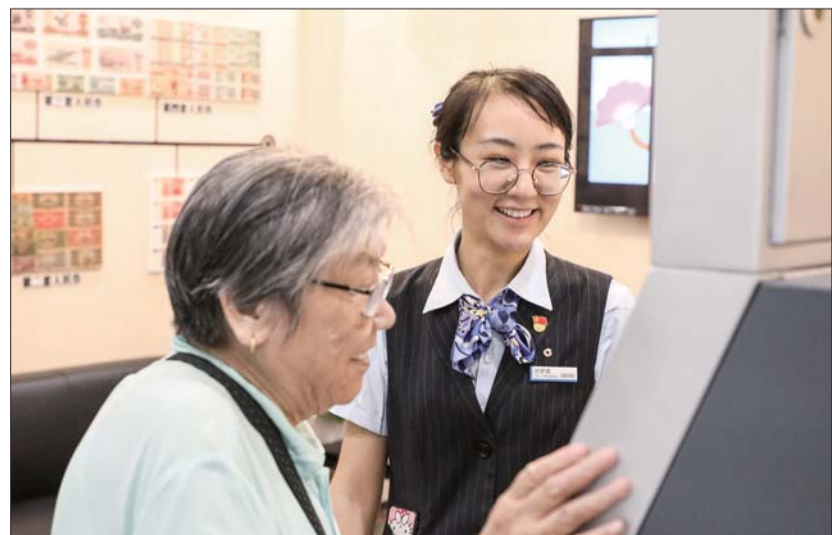
此外,为有效提高公众金融知识水平和风险防范意识,保护消费者权益,该支行充分发挥党员先锋模范带头作用,专门成立金融服务工作组,把“两学一做”精神运用到普惠金融工作中,积极走进社区、学校、医院、企业,参与组织普法宣传、反假币宣传、征信知识宣传、互联网金融宣传、警惕非法融资宣传等活动,举办理财知识讲座,指导大众理性投资,用实际行动践行社会责任。



宽敞整洁的服务大厅。



两名工作人员互相学习手语知识。



客户经理耐心的解说,赢得了老人会心的笑容。



小朋友,阿姨陪你玩。