

## 2013济宁金融年度盛典 之 寻找济宁地区最佳服务支行系列报道 2

中国银行济宁常青支行

## 服务是网点制胜的法宝

本报记者 张夫稳

银行业之间日益激烈的竞争，归根到底还是服务的竞争，谁的服务取胜，谁就能吸引更多的客户，就能拥有竞争的制胜权。中国银行济宁常青支行成立短短一年的时间，就已在高效优质文明服务的道路上走出了自己的特色之路。

中国银行济宁常青支行2012年12月18日成立以来，立足服务中小企业和大客户的市场定位，努力为客户提供优质文明的金融服务，截至2013年底，该支行存款余额2.6亿元，贷款余额4.5亿元，服务中小企业11户，大公司客户两户。

贴心服务  
赢得客户口碑

“在银行能闻到医院消毒水的味道，还真是少见。”一位前来办理业务的市民对记者说，原来该支行考虑到最近冬季感冒人群较多，而银行营业大厅封闭比较好，为了防止感冒病毒的扩散，出资购买了消毒药水，对整个营业大厅每天进行消毒，确保前来办理业务的客户免受感冒病毒的困扰，营造健康卫生的服务环境。

从这个小细节上，我们可以看到中行常青支行在服务上的功夫。也正是这些细节拉近了客户与银行之间的距离，为银行网点“加分”不少。

另外，中行常青支行还主动上门了解客户的零币需求，特别是网点周边的餐饮企业、商贸批发户，为客户主动兑换零币。

精细服务  
照顾每个客户

去年12月份的一天上午，该支行大堂经理张维奇像往常一样对每一位走进营业厅的客户热情地询问：“您好，请问您办理什么业务？”而一位客户神色恍惚，面带泪痕，没有回答大堂经理的询问就离开了。

当天下午，该客户再次来到该支行，张维奇一眼就认出这位客户，主动上前询问。原来，这位客户说接到一个自称是公安局的电话，告知其亲人被扣留，需要汇款，张维奇细心观察这位异常的客户并提出：“您能把对方的电话号码告诉我吗，我再帮您确认一下”。在张维奇的帮助下，经过仔细查询，果然是一个骗局。大堂经理的细心服务，成功为该客户规避了8千元的风险损失，让客户深受感动。

“对待客户就要多留心，把每



一个客户都当作自己的家人，为他们着想，就能减少不必要的损失”张维奇说。

高效服务  
树立品牌形象

作为窗口行业，如何能为客户提供好的服务，为客户服好务是摆在每家银行网点面前最需要解决的问题。

走进中行常青支行，给人最

深刻的感受就是宽敞明亮，环境宜人。营业大厅内有高柜业务区、低柜业务区、理财室、VIP室、自助服务区、对公贷款区和对私贷款区等，分区明确，环境优雅，每个区域内都有专职人员提供专属服务，整洁、舒适、有序，打造出“大堂、自助、高柜、低柜、贵宾”等多层次服务平台。

据了解，该支行面积达630

平方，员工平均年龄只有27岁，是一支能够提供高效金融服务的团队。“由于是新设立的支行，我们不管是从硬件上，还是软件上都是按照较高标准设置的，对营业环境、员工职业形象、服务流程、服务文化、服务准则、仪容仪表、服务规范和晨会等进行全面规范，就是为了能够给客户提供更加专业、高效、便捷的金融服务”张维奇说。

**中国建设银行**  
 China Construction Bank

# 建行金 您的黄金之选

**[慈爱之馨]**  
慈爱之心，感恩有你  
产品材质:AU9999  
重量:6g, 12g

**[立马迎财]**  
骏马飞驰踏浪，立马迎财添喜  
产品材质:AU9999  
重量:15g

**[天马赐福]**  
天降祥瑞，天马赐福  
产品材质:AU9999  
重量:12g

**[骏马献宝]**  
骏马献宝，马上发财  
产品材质:AU9999  
重量:8g

**[金马送福]**  
金马送福，富贵吉祥  
产品材质:AU9999  
重量:3g, 5g

**[幸福平安]**  
平安是福  
产品材质:AU9999  
重量:10g

**[并蒂成双]**  
并蒂成双，同心同福  
产品材质:AU9999  
重量:10g\*2

**[同生同福]**  
并蒂莲，爱相伴  
产品材质:AU9999  
重量:9g\*2

**[马上亨通]**  
事事顺、路路通  
产品材质:AU9999  
重量:20g, 30g, 50g, 100g

**[百福马]**  
天马奇骏游神州，驰骋山河创辉煌  
产品材质:AU9999  
重量:50g, 100g, 200g, 500g, 1000g, 2000g, 5000g

**[盛世八骏]**  
盛世八骏，马到成功  
产品材质:AU9999  
重量:50g, 100g

**[马刀]**  
马头祥云百福刀，马到福到  
产品材质:AU9999  
重量:50g

**[永结同心]**  
同心同福，幸福一生  
产品材质:AU9999  
重量:99g\*2

**[盛世双骏]**  
盛世双骏齐飞腾，奔向幸福好生活  
产品材质:AU9999  
重量:10g, 20g, 50g, 100g

**[龙凤金箸]**  
龙凤金箸，成双成对  
产品材质:AU9999  
重量:100g/套