

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

3

济宁银行营业部

# 差异化服务赢得客户青睐

本报记者 贾凌煜

济宁银行前身为济宁市商业银行,2009年12月8日正式更名,同日发行儒商卡,开业四年间累计发放74万余张儒商卡,目前城区营业网点也已达17家。作为济宁当地的银行,如今凭借文明服务和17个免费项目以及上门服务等,济宁银行越来越受老百姓的青睐。

## 微笑、文明服务 留住更多客户

3日下午,市民李女士带着女儿来到位于古槐路上的济宁银行营业部办理开卡业务,春节过后女儿要到外地上学了,想把学费存进银行卡里,以免路上带着不放心。

在大堂经理的指导下,李女士顺利填完了单据,耐心地等待叫号。“听朋友说儒商卡异地、跨行取款等没有手续费,就来办一张。”李女士说,女儿每年学费加上生活费上万元,这样随时存取款都非常方便。在女儿的建议下,柜员还帮助李女士开通了网上银行,以后她通过电脑就能完成转账。

记者看到,每当有客户走进营业部,大厅经理都会主动询问需要办理何种业务,并告知应提前填写的各种单据,以便提升柜员办理业务的效率,给客户节省更多时间。“我2009年到济宁银行工作,一开始是综合柜员,现在是大堂经理,微笑、文明服务是每位柜员的必备素质。”小曾告诉记者,每天上班前她负责清洁和整理大厅内各种设备,以迎接新一天的工作,虽然每天站着确实辛苦,一想到帮助客户完成了需要,一切都值得。以往老百姓对银行的印象是服

务态度差,办事效率低,近几年这种现象得到了改变。记者了解到,济宁银行通过文明窗口服务和礼仪培训,提升每一位营业员的综合素质,不定期邀请专业人员进行指导。

此外,管理人员会不定期抽查营业员录像,如发现不当行为,除了告诉本人还会在培训会上讲解,让每一位营业员都从中学习。“营业员大部分是20多岁的年轻人,一开始脸皮薄不能接受,现在已经能主动反思自己哪里做得不好。”济宁银行营业部副总经理朱东伟说。

“通过一年多的提升,基本杜绝了客户投诉。”朱东伟称,微笑服务除了让客户更舒心,也有更多耐心听取银行相关产品,留住客户,增加了他们业务办理的可能。

## 上门服务、残币兑换 服务更具人情味

除了提升窗口服务水平,济宁银行还推出上门服务,让更多老年人或其它行动不便的客户办理业务更方便。

去年11月份,济宁市区一小区居民拿着存单来到营业厅,称自己家里急需用钱需要提前支取定期存单里的款项,然而老伴行动不便不能亲自前来。了解这一情况后,营业部相关负责人表示可以上门办



业务。

“上门服务需要一名营业员与一名管理人员同时前往,并且还需有老人一位亲人在场作证,办理的过程全程录像,避免出现差错。”据朱东伟介绍,根据规定一般定期存单取款业务需要客户亲自到银行办理,考虑到在符合规定的前提下,让业务办理更具人情味,济宁银行特地推出上门服务,满足这些客户的需求。目前已有三位客户通过采取上门服务,顺利办完取款业务。

零币、残币兑换是一件非常麻烦的业务,然而不少客户有此需求。“营业厅平时开放4个现金窗口,如果遇到需要兑换零币或残币,我们在保证不影响正常业务的前提下,调集人手进行清点。”朱东伟告诉记者,自济宁银行正式更名以来,累计发放74万张儒商卡。儒商卡兼具免年费,免开卡费,免本异地ATM取款手续费等17项免费功能,客户在任何一台带有银联标志的ATM机上取款,均不收取客户的手续费,包

括跨行取款,产生的取款手续费由济宁银行代为缴纳。

与此同时,儒商卡还具有卡内存款自动转存定期理财功能,当卡内存款超过三个月不进行存取款等业务操作,将会自动转为定期理财,这样可以让客户得到更大的收益。“要想在银行竞争中得胜,必须采取差异化竞争,济宁银行正是通过上门服务、免收费用等种种人性化服务,逐渐获得客户的青睐。”朱东伟说。

# 怎样解决银行“排队难”

农行山东济宁运河支行 孙 静

走进银行大厅,映入眼帘的常常是许多客户在等候,而办理业务的窗口却只有寥寥两三个,于是就听到许多客户在抱怨:这么多人,也不多开几个窗口?多增加几个人员?真是急人!

近年来,银行“排队难”几乎成了一种普遍现象,许多人都抱怨银行“排队难”。由此也引发了一些对银行服务的质疑和不满,这对银行的发展形成了一定的阻碍,同时也带来了一定的负面影响。那么,怎样才能尽快解决银行的“排队难”呢?

要解决银行“排队难”,首先要加大银行自助机具的投放和维护力度,增加自助机具的使用功能,提高技术含量,使大量简单的存取、转账、缴费、换零钱等业务从柜台上分离出来,减少柜台的压力。这方面,可以向西方发达国家银行学习,比如德

国,他们的自助机具分布很多,许多存取业务及转账、缴费业务都不需要人工服务,现金不管多少面额都可以在自助机具上支取。客户在银行开通账户后,银行员工第一件事,就是手把手教客户使用自助柜员机,而且在自助机旁边还配备专门的硬币点钞机,以方便客户“化整为零”。这样一来,许多小额存取的客户就不会再去柜台等候,在柜台排队等号的人员自然大大减少。

其次简化业务流程。虽然,我们已对业务流程进行了梳理改造,实现了“三大集中”等,但客户每次来办理业务都仍然要带齐各种身份证件,每次都要复印身份证,每次都要重复联网核查,而有时网络速度仍很缓慢,很多业务都要等待授权,许多业务办理流程仍然较为复杂!客户等待的时间仍然较长!对此,不妨借鉴国外

商业银行的一些先进技术,比如他们把客户的签名用扫描仪输入电脑,以后每当银行人员再次输入这个客户的账户号码时,该客户的签名就立刻出现在电脑屏幕上,以此核对。这样,办理业务的时间就大大缩短。

同时增加基层营业人员,灵活实行弹性工作制。即根据客户流量的多少,开设弹性营业窗口,增加弹性营业时间,灵活机动,随机应变。比如,在每天的上午九点半至十一点半、下午两点半至四点半是客户办理业务的高峰时段,银行营业部门就可以专设一至两名柜员专门在这个时段上班,该柜员可以从周一上到周六,周日只休一天,可以灵活调度。这样,就可以在高峰时段增加营业窗口,加快业务办理的速度,减轻其他柜员的压力,大大缩减客户排队等候的时间。

## 汶上供电 “两恩”教育打造员工“善小心”

本报讯(通讯员 刘钦同) 去年12月27日,汶上县供电公司客服中心先后以车间座谈、主题班会、观看“感动中国”人物事迹录像的形式,开展员工“感恩教育”,这是该公司开设“践行善小”教育讲堂,大力培育员工树立“善小,从我做起”信念的一项重要内容。

据了解,为充分发挥“善小”实践在促进管理、改进作风、促进和谐等方面的重要作用,汶上公司以“知恩、感恩”教育为突破口,组织开展“践行善小”教育讲堂。其中,知恩教育以促进青年员工成长成才、加强党员宗旨教育为重点,旨在引导员工把个人理想信念融入企业发展,融入为民服务事业中,

## 汶上供电 电费提示短信服务“暖人心”

本报讯(通讯员 魏迎) “尊敬的客户,您的户号于2013年12月,使用电量\*\*千瓦时,电费\*\*元,祝您生活愉快!”去年12月30日,家住汶上县德顺小区的王先生接到汶上供电公司发送的提示短信,才记起当月的电费又可以缴纳了。

汶上公司“电力营销短信发送平台”正式启动半年以来,受到了广大客户的好评。每个月,该平台对在该公司客户服务中心SG186系统中留下电话号码的客户免费发送短信。同时,该平台“还分时段向广大电力客户发送“温馨提示”、“欠费催收”、“节日祝福”等短信,既确保了客户对电费缴纳的提示,又拉近了企业和客户之间的距离。在汶上县汶城供电所营业窗口,一

实现个人与企业共同成长。以促进国家电网公司员工守则、基本礼仪规范和“三个十条”等规章制度的落实为重点,旨在引导员工从企业视角出发,重诺守信,不断规范服务行为,改进行业作风;感恩教育以爱岗敬业、创新奉献为重点,倡导员工发扬“铁军”精神,不怕吃苦,勇于探索,对岗位负责、对公司负责、对客户负责。倡导员工树立“博爱心”,以服务他人、服务企业、服务社会为重点做力所能及的事。

“两恩”活动是汶上供电公司“践行善小”教育讲堂的重要支撑,该活动将采取公司结合全局抓引导,基层单位结合实际抓落实的方式持续开展,确保取得实效。

位正在缴费的用户说道:“我平时工作很忙,加上现在水费、电费、宽带费等缴费时间都不一样,经常错过缴费时间,上个月还因为欠费缴纳了一元钱违约金,现在有了短信提示确实很方便、实用,为我按时缴费定了一个闹钟!你们发送一个小小的短信,我们收到的是温馨的服务!”

据悉,该公司正在组织建立一个更为完善的短信管理平台,致力于为客户提供更温馨、更方便的服务,同时,该公司还在原有多种缴费方式的基础上新增了支付宝网上电费缴纳方式,使客户在家点点鼠标即可轻松完成电费缴纳,真正为客户提供“全天候”的电费交费服务,深受用户好评。

## 汶上供电110kV泉河变电站建成投运

本报讯(通讯员 赵勇) 去年12月29日17时36分,随着110千伏泉河变电站主变压器传出平稳、轻微电流声,该变电站如期、顺利的一次性投运成功,标志着该变电站正式投入运行,这是国网汶上县供电公司送给汶上民企的新年大礼。

据了解,110kV泉河变电站位于汶上县杨店镇庙口村南,该工程累计投资5422万元,安装2台5万千瓦安低损耗环保型三卷有载调压变压器,35kV出线8回,

10kV出线16回。自2013年6月2日开工建设以来,该公司总经理朱清、党委书记李连振、副总经理刘伟等领导多次深入施工现场检查督导工作,积极协调工程出现的实际困难,加强施工现场安全管理,层层把控工程质量。该公司发展建设部精心组织、科学管理,严格审查施工方案及施工风险辨识预案。运维检修部组织生产检修和运行人员提前介入调试工作,严把验收质量关,确保新设备送电投运工作安全有

序进行,为变电站顺利投运奠定了基础。

110kV泉河变电站顺利投入运行,大大提高了电网的供电能力和供电可靠性,有效解决了汶上北部郭仓、杨店、军屯三个乡镇工农业生产、人民生活用电日益增长,特别能够满足郭仓富全铁矿、张家滩铁矿、郭仓煤矿、杨店张保庄铁矿等大型厂矿用电的需要,为汶上北部的经济增长打下了坚实基础。