

2013济宁金融年度盛典

寻找济宁地区最佳服务支行系列报道

5

中国银行兖州支行

文明在心 服务在行

本报见习记者 彭成省 通讯员 李进喜 李宁

擦亮服务这个品牌

在泗水河边,在兴隆塔下,在菩提东渡落脚的这片圣土上,中国银行兖州支行已经成为兖州区广大市民信赖的金融品牌。

前不久,有一位70多岁的老年客户,来到中国银行兖州支行。“您好,请问您需要办理什么业务?”客户回答说耳朵不好,听不清。王林就稍微提高音量,放慢语速与该客户交流,得知客户的业务需求后,王林不仅耐心指导客户办理了代缴水电费业务,还帮他办理了存款业务。客户对王林的耐心服务赞叹不已,满意离开。

“做为一名合格的大堂经理不仅仅是熟悉本行的业务和产品,更主要是服务好每一个客户,擦亮中行的招牌,通过服务真正让客户体会到什么是高兴而来,满意而归”中国银行兖州支行大堂经理王林说。

中国银行兖州支行以“文明在心、服务在行”为服务理念,深入细致地服务热情,践行“文明服务”的承诺,为业务持续、稳健发展源源不断地注入新的活力。经过持续不断的充实和丰富,“文明服务”品牌得到了社会各界的好评。

内外兼修树服务形象

据介绍,近年来中国银行兖州

支行坚持“文明服务”的理念,通过不断提高优质文明服务水平吸引客户、塑造品牌,打造差异化核心竞争力,让客户体会到“门好进、脸好看、钱好存、费好缴、户好开、卡好用”。

中国银行兖州支行以支行营业部为重点,全区各网点联动,建立了全区范围的响应和统一服务标准,大大提升了系统处理效率和网点服务能力,以实际行动践行了“共享优质的全球服务”的诺言。

记者走进中国银行兖州支行,发现在办公区设置了“文明园地”和“曝光台”;在营业大厅的醒目处设置了“投诉箱”;在中国银行网站开设了客户服务质量投诉电子信箱;公开“95566”全国金融服务系统投诉电话;安装了监控设备,对营业大厅的网点环境、服务行为、现场反应等无缝隙监控,接受随时抽查监控录像。

这些硬手段、硬功夫在全行成效显著,形成该支行风正气顺、团结向上、干事创业、比学赶超的生动局面。

中国银行兖州支行的“福费廷”、“融易达”、“融票宝”、“双享贷”、“益农贷”、“养殖贷”等独具特色的“信贷工厂”系列产品,为客户提供优质的金融服务和差异化体验。

另外,员工素质、服务水平、业务质效、整体形象也在不断地发生

着变化,中行兖州支行已经成为兖州金融行业优质文明服务的一面旗帜、一个样板,引领着行业文明不断走向新的高度。

优质文明服务获赞誉

银行服务体现的是银行管理水平的高低,孕育着银行本身的文化内涵和员工的精神风貌,展现在公众面前的是一种品牌。

近年来,该支行先后被山东省银行业协会评为文明规范服务示范单位,被中国银行山东省分行评为“巾帼文明示范岗”。被济宁市委市政府评为“济宁市级文明单位”、被国家外汇管理局济宁市中心支局评为“国际收支统计申报先进单位”;先后被评为“兖州市十佳文明单位”、“机关效能建设先进单位”、“支持地方经济发展先进单位”等。

业务考核中,中国银行兖州支行在中国银行全省120家综合性支行经营绩效考核排名保持在前16位,核心业务位于前三位。

“银行作为服务行业,服务是立行之本,只有不断增强服务意识,转变服务观念,强化服务措施,从服务质量、服务手段、服务内容、服务态度、服务环境等方面入手,狠抓优质文明服务建设,形成‘大服务’的格局,才能不断提高优质文明服务的整体水平”,中国银行兖州支行相关负责人说。



“2013济宁金融年度盛典”读者问卷调查

候选银行

- |         |         |          |             |
|---------|---------|----------|-------------|
| A1、农发行  | A6、交通银行 | A11、招商银行 | A16、齐商银行    |
| A2、工商银行 | A7、邮储银行 | A12、兴业银行 | A17、广发银行    |
| A3、农业银行 | A8、济宁银行 | A13、浦发银行 | A18、民生银行    |
| A4、中国银行 | A9、中信银行 | A14、恒丰银行 | A19、威海市商业银行 |
| A5、建设银行 | A10、农信社 | A15、莱商银行 |             |

候选产险公司

- |         |          |          |            |
|---------|----------|----------|------------|
| B1、人保财险 | B8、华安财险  | B15、永诚财险 | B22、泰山财险   |
| B2、太保财险 | B9、中华联合  | B16、中银保险 | B23、英大泰和财险 |
| B3、平安财险 | B10、阳光财险 | B17、安华财险 | B24、信达财险   |
| B4、天安保险 | B11、安邦财险 | B18、国寿财险 |            |
| B5、大地财险 | B12、渤海财险 | B19、长安责任 |            |
| B6、永安财险 | B13、民安财险 | B20、浙商财险 |            |
| B7、太平财险 | B14、都邦财险 | B21、天平车险 |            |

候选寿险公司

- |         |          |            |          |
|---------|----------|------------|----------|
| C1、中国人寿 | C9、长城人寿  | C17、恒安标准人寿 | C23、平安养老 |
| C2、太保人寿 | C10、人保健康 | C18、中英人寿   | C24、信诚人寿 |
| C3、平安人寿 | C11、阳光人寿 | C19、英大泰和人寿 | C25、建信人寿 |
| C4、泰康人寿 | C12、国华人寿 | C20、信泰人寿   | C26、和谐健康 |
| C5、新华人寿 | C13、民生人寿 | C21、幸福人寿   | C27、百年人寿 |
| C6、太平人寿 | C14、华夏人寿 | C22、华泰人寿   | C28、工银安盛 |
| C7、合众人寿 | C15、生命人寿 |            | C29、天安人寿 |
| C8、人保寿险 | C16、农银人寿 |            |          |

候选证券公司

- |         |         |         |         |
|---------|---------|---------|---------|
| D1、齐鲁证券 | D2、中信万通 | D3、国泰君安 | D4、中投证券 |
|---------|---------|---------|---------|

(排名不分先后)

齐鲁晚报“2013济宁金融年度盛典”再度启航,让我们共同见证榜样的力量。本次评选先由广大市民通过网络方式进行投票,综合大众口碑,然后邀请专家评委会从金融机构声誉、金融机构品牌、金融机构贡献、客户满意度四个角度对济宁金融机构进行综合评选,最终产生相关奖项。

活动期间,我们准备了数十张2014年《齐鲁晚报》报卡,用于回馈齐鲁晚报的忠实读者。根据规则,我们将从参与“2013济宁金融年度盛典”问卷调查的投票者中抽取若干幸运者,赠送《齐鲁晚报》一份。

姓名:\_\_\_\_\_性别:\_\_\_\_\_

年龄:\_\_\_\_\_职业:\_\_\_\_\_

联系方式(电话):\_\_\_\_\_

1、您经常去哪家银行办理业务:

2、您认为哪家银行的网点服务更好:

3、您认为哪家银行更值得信赖:

4、您信赖的银行理财师的名字和他(她)所在的网点:

5、您认为哪家银行的理财团队更为专业:

6、您认为哪家银行更具发展创新力:

7、您感觉哪家银行更有社会责任心:

8、您认为哪家财险公司更值得信赖:

9、您认为哪家寿险公司更值得信赖:

10、您认为哪家保险公司更具成长潜力:

11、您认为哪家保险公司更有社会责任心:

12、您认为哪家保险公司服务更贴心:

13、您认为济宁哪家证券营业部服务更好:

14、您认为济宁哪家证券营业部业务水平更高:

15、请写出您信赖的证券客户经理和他(她)所在的营业部:

非常感谢您认真填写我们的调查问卷,祝您身体健康,心想事成,合家欢乐!