

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 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“兖州市十佳文明窗口”,“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
B3、平安财险	B10、阳光财险	B17、安华农险	财险
B4、天安保险	B11、安邦财险	B18、国寿财险	B24、信达财险
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	C23、平安养老
C2、太保人寿	C10、人保健康	人寿	C24、信诚人寿
C3、平安人寿	C11、阳光人寿	C18、中英人寿	C25、建信人寿
C4、泰康人寿	C12、国华人寿	C19、英大泰和	C26、和谐健康
C5、新华人寿	C13、民生人寿	人寿	C27、百年人寿
C6、太平人寿	C14、华夏人寿	C20、信泰人寿	C28、工银安盛
C7、合众人寿	C15、生命人寿	C21、幸福人寿	C29、天安人寿
C8、人保寿险	C16、农银人寿	C22、华泰人寿	

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,然后邀请专家评委团从金融机构声誉、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: